



UNIVERSIDADE DO PORTO



D

2013

FLUP  
2013



DESAFIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA ERA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO COMPARATIVO  
REALIZADO NO PORTO, PORTUGAL, E EM BELÉM, BRASIL

DESAFIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA ERA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO COMPARATIVO  
REALIZADO NO PORTO, PORTUGAL, E EM BELÉM, BRASIL

MARIA IZABEL MOREIRA ARRUDA  
TESE DE DOUTORAMENTO APRESENTADA  
À FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO EM  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM PLATAFORMAS DIGITAIS

MARIA IZABEL ARRUDA



MARIA IZABEL MOREIRA ARRUDA

Mestre em Ciência da Informação pelo Mestrado Interinstitucional em Ciência da Informação, Convênio UFRJ/ECO-IBICT/UFPa, concluído em 2000.

**DESAFIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA ERA DA INFORMAÇÃO:  
ESTUDO COMPARATIVO REALIZADO NO PORTO, PORTUGAL, E EM  
BELÉM, BRASIL**

Tese submetida à Faculdade de Letras da Universidade do Porto e ao Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais. Orientador: Prof. Dr. Armando Malheiro da Silva.

Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Portugal  
Projeto com apoio financeiro da Fundação para a Ciência e a Tecnologia

PORTO  
2013

---

A778d Arruda, Maria Izabel Moreira

Desafios da biblioteca pública na era da informação: estudo comparativo realizado no Porto, Portugal, e em Belém, Brasil / Maria Izabel Moreira Arruda. Porto, 2013.

301 p. : il. color.

Tese (Doutorado) – Faculdade de Letras, Universidade do Porto, 2013.

Orientador: Armando Malheiro da Silva.

1. Biblioteca pública. 2. Mediação custodial. 3. Mediação pós-custodial. 4. Mediação digital. 5. Ponto de encontro. I. Silva, Armando Malheiro da, *orient.* II. Universidade do Porto. Faculdade de Letras. III. Título.

CDD 027.4

---

**DESAFIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA NA ERA DA INFORMAÇÃO:  
ESTUDO COMPARATIVO REALIZADO NO PORTO, PORTUGAL, E EM  
BELÉM, BRASIL**

Maria Izabel Moreira Arruda

Tese submetida à Faculdade de Letras da  
Universidade do Porto e ao Departamento de  
Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro  
como requisito parcial para obtenção do grau de  
Doutor em Informação e Comunicação em  
Plataformas Digitais.

**Membros do Júri**

---

Professor Doutor Armando Malheiro da Silva  
Orientador –

---

Professor(a)  
Examinador(a) –

---

Professor(a)  
Examinador(a) –

---

Professor(a)  
Examinador(a) –

---

Professor(a)  
Examinador(a) –

Porto, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2013.



*Para Patrícia,*

*Adriano,*

*Victor e*

*Lucas,*

*Matheus,*

*Davi,*

*Adriel e*

*Adrian.*





## **AGRADECIMENTOS**

Ao Criador do Universo, pela vida e pelas oportunidades de crescimento.

A minha família e aos amigos, pelo companheirismo, que fortalece minhas ações.

Aos colegas, pelas experiências partilhadas, que somam conhecimentos de vida.

Aos meus alunos e aos meus professores, especialmente ao Prof. Dr. Armando Malheiro, pela orientação segura, realizada com consideração e amizade.

Aos diretores e aos mediadores das oito bibliotecas investigadas, pela valiosa contribuição, bem como aos utilizadores dessas bibliotecas, que possibilitaram a realização da observação de seu comportamento informacional.

À Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), em Lisboa, pelo incentivo financeiro concedido por meio da bolsa de doutoramento.

À Universidade Federal do Pará, centro de minhas atividades enquanto professora pesquisadora, à Universidade do Porto e à de Aveiro, que me acolheram como aluna do Curso de Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, pela oportunidade de crescimento pessoal e profissional.



*"A biblioteca é um lugar de  
encontro de pessoas e ideias.*

*Biblioteca: inspiração, surpresa,  
empoderamento".*

*Council for Public Libraries,*

*Finlândia*



ARRUDA, Maria Izabel Moreira. **Desafios da biblioteca pública na era da informação**: estudo comparativo realizado no Porto, Portugal, e em Belém, Brasil. Porto: Faculdade de Letras, Universidade do Porto, 2013. 301 p. Tese.

## RESUMO

Estudo comparativo de bibliotecas públicas situadas no Porto, em Portugal, e em Belém do Pará, no Brasil, a fim de investigar a sua permanência, em virtude do impacto causado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na era da informação. Para isso, analisa a mediação praticada nas bibliotecas, caracterizando-a conforme o modelo adotado, custodial ou pós-custodial. Utiliza o método científico quadripolar, com aplicação da estratégia de estudo de caso, técnica de observação, entrevistas e análise de relatórios. Pretende analisar as estratégias que serão utilizadas para assegurar o futuro das bibliotecas públicas. Constata que essas instituições têm um importante papel como espaço público e ponto de encontro da comunidade. Os resultados da pesquisa realçam o valor da biblioteca pública enquanto instituição social que reúne pessoas de todas as idades, gênero, situação social, intelectual e outras, democraticamente, promovendo o acesso à informação demandada, com a utilização de suportes impressos e eletrônicos. A mediação tradicional ainda é utilizada juntamente com a mediação digital, que se encontra em fase inicial nas bibliotecas investigadas, com exceção de duas bibliotecas que ainda utilizam somente a mediação tradicional, ou seja, o modelo custodial de mediação. É recomendada a capacitação dos mediadores para a intensificação da mediação digital, o uso dos serviços nas redes sociais com a utilização das ferramentas da *web 2.0* e o aperfeiçoamento do catálogo eletrônico. O acesso à Internet deve ser oferecido com melhor qualidade tanto aos usuários, quanto aos mediadores. A mediação digital é apontada como um dos fatores que possibilitará a continuação da instituição biblioteca pública enquanto espaço de sociabilidade.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Mediação custodial. Mediação pós-custodial. Mediação digital. Ponto de encontro.



ARRUDA, Maria Izabel Moreira. **Challenges of the public library in the age of information**: comparative study held in Porto, Portugal, and in Belém, Brasil. Porto: Faculty of Languages, University of Porto, 2013. 301 p. Thesis.

## **ABSTRACT**

Comparative study of public libraries located in Porto, in Portugal and in the city of Belem, in Brazil, conducted in order to investigate their resilience in spite of the impact caused by the Information and Communication Technologies (ICT) over the Age of Information. For this purpose, it analyzes the mediation practiced in libraries and classifies them into a post-custodial or custodial model. The scientific quadrupole method is used, along with the case study strategy, plus the observation technique, interviews and the analysis of reports. The study intends to analyze which strategies will be used for the future of public libraries. It also concludes that this institution has an important role as a public space and a meeting point for the community. The survey outcome enhanced the value of the public library as a social institution that brings together people of all ages, gender, social or intellectual status in a democratic way, in order to promote access to the information in demand, with the help of printed and electronic materials. The traditional mediation is still used along with digital mediation, which is at an early stage in the libraries surveyed, with the exception of two libraries that still use only the traditional mediation, that is, the custodial model of mediation. It is highly recommended the training of mediators with the purpose of intensifying digital mediation, using services in social networks with the help of web 2.0 tools and improving the electronic catalog. Internet access should be provided for both users and mediators with good quality, for digital mediation is seen as one of the factors that will enable the public library resistance as a social space.

Keywords: Public library. Custodial mediation. Post-custodial mediation. Digital mediation. Meeting place.





## SUMÁRIO

<b>LISTA DE QUADROS.....</b>	<b>19</b>
<b>LISTA DE FOTOGRAFIAS.....</b>	<b>23</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS.....</b>	<b>25</b>
<b>LISTA DE MAPAS.....</b>	<b>27</b>
<b>LISTA DE SIGLAS.....</b>	<b>29</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>33</b>
<b>CAMINHOS METODOLÓGICOS E ESTRUTURA DA TESE.....</b>	<b>36</b>
<b>PARTE I – A MEDIAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA NA ERA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO 1 – O IMPACTO DA ERA DA INFORMAÇÃO E A BIBLIOTECA PÚBLICA.....</b>	<b>47</b>
1.1 DEFINIÇÕES DE LIVRO E BIBLIOTECA E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	50
1.2 MANIFESTO DA BIBLIOTECA PÚBLICA: UNESCO.....	58
1.3 BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL.....	60
1.4 BIBLIOTECA PÚBLICA EM PORTUGAL.....	66
1.5 BIBLIOTECA PÚBLICA: MODELO AMERICANO <i>VERSUS</i> MODELO FRANCÊS.....	69
1.6 BIBLIOTECA PÚBLICA: FENÔMENO MUNDIAL.....	71
<b>CAPÍTULO 2 – O ESTUDO DA MEDIAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>75</b>
2.1 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	75
2.2 A MEDIAÇÃO.....	82
2.2.1 Mediação custodial.....	90
2.2.2 Mediação pós-custodial e informacional.....	91

2.3 A MEDIAÇÃO NA PRÁTICA DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ALGUNS ESTUDOS.....	97
2.3.1 A mediação da informação em comunidades.....	97
2.3.2 A mediação da informação em assembleias legislativas.....	98
2.3.3 A mediação da informação em bibliotecas.....	100
 <b>CAPÍTULO 3 – A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE MEDIAÇÃO.....</b>	 103
3.1 A MEDIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS NA ATUALIDADE.....	104
3.2 O CATÁLOGO DA BIBLIOTECA: PASSADO, PRESENTE E FUTURO.....	117
3.3 A INTERNET MÓVEL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	121
 <b>PARTE II – O FUTURO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DIANTE DOS DESAFIOS DO PRESENTE: ANÁLISE TEÓRICO-PRÁTICA.....</b>	 125
 <b>CAPÍTULO 1 – O AMBIENTE DA PESQUISA.....</b>	 127
1.1 ÁREA METROPOLITANA DO PORTO (PORTUGAL).....	127
1.1.1 Formação espacial.....	128
1.1.2 Perfil socioeconômico.....	133
1.2 REGIÃO METROPOLITANA DE BELÉM (BRASIL).....	137
1.2.1 Formação espacial.....	138
1.2.2 Caracterização geral segundo o Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal.....	141
1.2.3 Aspectos populacionais e a questão da violência.....	150
 <b>CAPÍTULO 2 – SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DOS ELEMENTOS RECOLHIDOS NA PESQUISA EMPÍRICA. CARACTERIZAÇÃO DOS TIPOS DE MEDIAÇÃO NOS CASOS EM ESTUDO.....</b>	 157
2.1 A BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT (PORTO).....	157
2.2 A BIBLIOTECA MUNICIPAL FLORBELA ESPANCA (MATOSINHOS).....	170

2.3 A BIBLIOTECA MUNICIPAL DR. JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO (MAIA).....	175
2.4 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE VILA NOVA DE GAIA.....	180
2.5 A BIBLIOTECA PÚBLICA ARTHUR VIANNA (BELÉM).....	184
2.6 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AVERTANO ROCHA (ICOARACI).....	192
2.7 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL PROF. <sup>a</sup> MARIA LUZIA RABÊLO FREIRE (MARITUBA).....	196
2.8 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL PROF. <sup>a</sup> THEREZINHA GUEIROS (ANANINDEUA).....	198
2.9 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	202
<b>2.9.1 Cadastro de usuários.....</b>	<b>210</b>
<b>2.9.2 Horário de funcionamento.....</b>	<b>211</b>
<b>2.9.3 Catálogo.....</b>	<b>212</b>
<b>2.9.4 Perfil dos mediadores.....</b>	<b>213</b>
<b>2.9.5 Produtos e serviços.....</b>	<b>230</b>
<b>2.9.6 Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).....</b>	<b>231</b>
2.10 CARACTERIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NOS CASOS EM ESTUDO..	232

<b>CAPÍTULO 3 – A BIBLIOTECA COMO MEDIAÇÃO E OS DESAFIOS DO PRESENTE E DO FUTURO. QUE FUTURO? QUE SOLUÇÕES? QUE ESTRATÉGIAS?.....</b>	<b>239</b>
3.1 O PRESENTE, O FUTURO E A VELOCIDADE DO TEMPO.....	241
3.2 BIBLIOTECA PÚBLICA COMO PONTO DE ENCONTRO.....	244
3.3 BIBLIOTECA PÚBLICA E INCLUSÃO SOCIAL.....	249
3.4 MEDIAÇÃO TRADICIONAL E MEDIAÇÃO DIGITAL.....	254
3.5 UM OLHAR SOBRE AS BIBLIOTECAS ESTUDADAS.....	266
3.6 ESTRATÉGIAS RECOMENDADAS.....	269

<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>273</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>279</b>
Anexo A – Entrevista com o gestor.....	295
Anexo B – Entrevista com o mediador.....	297
Anexo C – Bibliotecas que <i>twittam</i> – texto utilizado nas entrevistas.....	299

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Caracterização da mediação pós-custodial.....	94
Quadro 2 – Documento digital e linear.....	96
Quadro 3 – Objecto, natureza jurídica e requisitos territoriais, demográficos e de estabilidade das áreas metropolitanas, 1991 e 2003.....	131
Quadro 4 – População residente nos municípios da Região Metropolitana de Belém: 2007 e 2010.....	151
Quadro 5 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	162
Quadro 6 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	162
Quadro 7 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	165
Quadro 8 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	165
Quadro 9 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	166
Quadro 10 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	167
Quadro 11 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	168
Quadro 12 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	169
Quadro 13 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).....	169
Quadro 14 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).....	174
Quadro 15 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).....	174
Quadro 16 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).....	175
Quadro 17 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).....	178
Quadro 18 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).....	179
Quadro 19 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).....	180

Quadro 20 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.....	182
Quadro 21 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.....	182
Quadro 22 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.....	183
Quadro 23 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.....	183
Quadro 24 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.....	184
Quadro 25 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).....	190
Quadro 26 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).....	190
Quadro 27 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).....	190
Quadro 28 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).....	191
Quadro 29 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).....	192
Quadro 30 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).....	194
Quadro 31 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).....	195
Quadro 32 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).....	195
Quadro 33 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).....	197
Quadro 34 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).....	198
Quadro 35 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).....	198
Quadro 36 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).....	201
Quadro 37 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).....	202
Quadro 38 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).....	202

Quadro 39 – Acesso aos documentos: análise dos resultados.....	206
Quadro 40 – Cadastro de usuários das bibliotecas em estudo.....	210
Quadro 41 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Almeida Garrett (Porto).....	216
Quadro 42 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).....	218
Quadro 43 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).....	220
Quadro 44 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.....	221
Quadro 45 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).....	223
Quadro 46 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).....	227
Quadro 47 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).....	228
Quadro 48 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).....	229
Quadro 49 – Mudança de paradigmas na Biblioteconomia.....	256





## LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Balcão central da sala de leitura do piso superior, transformado em mesa pelos utilizadores. Biblioteca Municipal Almeida Garrett.....	164
Fotografia 2 – Escadaria da Biblioteca com versos de Florbela Espanca.....	172
Fotografia 3 – Sala para leitura infantil. Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).....	176
Fotografia 4 – Edifício da Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.....	180
Fotografia 5 – Sala de Leitura Geral da Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).....	192
Fotografia 6 – Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci)...	193
Fotografia 7 – Sala de Leitura da Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).....	197
Fotografia 8 – Sala de Leitura da Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).....	201



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – IFDM e indicadores do município de Belém.....	144
Gráfico 2 – IFDM e indicadores do município de Ananindeua.....	145
Gráfico 3 – IFDM e indicadores do município de Marituba.....	146
Gráfico 4 – IFDM e indicadores do município de Santa Bárbara do Pará	147
Gráfico 5 – IFDM e indicadores do município de Benevides.....	148
Gráfico 6 – IFDM e indicadores do município de Santa Isabel do Pará...	149
Gráfico 7 – IFDM e indicadores do município de Castanhal.....	150



**LISTA DE MAPAS**

Mapa 1 – Área Metropolitana do Porto constituída por nove concelhos.....	128
Mapa 2 – Área Metropolitana do Porto constituída por catorze concelhos.	133
Mapa 3 – Delimitação da Área Metropolitana do Porto e região envolvente.....	134
Mapa 4 – Região Metropolitana de Belém.....	139



## LISTA DE SIGLAS

AACR2	Código de Catalogação Anglo-Americano
ALA	<i>American Library Association</i>
AM	Áreas Metropolitanas
AML	Área Metropolitana de Lisboa
AMP	Área Metropolitana do Porto
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ASIS	<i>American Society for Information Science</i>
BAD	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
BMAG	Biblioteca Municipal Almeida Garrett
BMFE	Biblioteca Municipal Florbela Espanca
BPAV	Biblioteca Pública Arthur Vianna
BPMP	Biblioteca Pública Municipal do Porto
CBL	Câmara Brasileira do Livro
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDU	Classificação Decimal Universal
CERLALC	<i>Centro Regional para El Fomento Del Libro en America Latina e El Caribe</i>
CI	Ciência da Informação
CIRJ	Centro Industrial do Rio de Janeiro
CODEM	Companhia de Desenvolvimento da Área Metropolitana de Belém
ComUrb	Comunidades Urbanas
Delt ci	Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação
DOU	Diário Oficial da União
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
EUA	Estados Unidos da América
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
FIRJAN	Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
FUMBEL	Fundação Cultural do Município de Belém

GAM	Grandes Áreas Metropolitanas
GAMP	Grande Área Metropolitana do Porto
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IDEB	Índice de Desenvolvimento de Educação Básica
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IEL	Instituto Euvaldo Lodi
IFDM	Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal
IFLA	<i>International Federation of Library Associations</i>
INASP	<i>International Network for the Availability of Scientific Publications</i>
INE	Instituto Nacional de Estatística
LC	<i>Library of Congress</i>
LDC	<i>Library Development Consultants</i>
MinC	Ministério da Cultura
MIT	<i>Massachusetts Institute of Technology</i>
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OCLC	<i>Online Computer Library Center</i>
ONG	Organizações Não Governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
ONU-Habitat	Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos
OPAC	<i>Online Public Access Catalog</i>
PAC	Programa de Aceleração de Crescimento
PIB	Produto Interno Bruto
PLACE	<i>Public Libraries – Arenas For Citizenship</i>
PROLER	Programa Nacional de Incentivo à Leitura
PUC-SP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
RJ	Rio de Janeiro
RMB	Região Metropolitana de Belém
SABE	Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SEPLAN	Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral



SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SMS	<i>Short Message Service</i>
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SNEL	Sindicato Nacional de Editores de Livros
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>
USP	Universidade de São Paulo
VRD	<i>Virtual Reference Desk</i>



## INTRODUÇÃO

*“Pegar um livro e abri-lo contém a possibilidade do fato estético. O que são as palavras deitadas num livro? O que são aqueles símbolos mortos? Nada, absolutamente. O que é um livro, se não o abrimos? É simplesmente um cubo de papel e couro, com páginas; mas, se o lemos, acontece uma coisa estranha, acho que ele muda a cada vez”.*

*Jorge Luis Borges, 2011*

Muitos pensadores defendem a ideia do poder das bibliotecas, como é o caso de Monteiro Lobato, um dos mais influentes escritores brasileiros do século XX. Em 1932, no livro *América*, ao descrever suas impressões de viagem aos Estados Unidos da América (EUA), cunhou a frase que ficou célebre: “um país se faz com homens e com livros”. Referia-se aos dois grandes nomes da história norte-americana – George Washington e Abraham Lincoln – e ao acervo da Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos, que então chegava à impressionante soma de quase três milhões de itens (LEMOS, 2008).

A biblioteca, definida por Edson Nery da Fonseca (1992, p. 60) como “uma assembleia de usuários da informação”, é não só um centro de preservação da cultura, mas também, e principalmente, o lugar onde pode acontecer a construção de novos saberes. Esse é o poder das bibliotecas. De acordo com Jacob (2000, p. 15b), “as bibliotecas são os lugares da continuidade, mas também das rupturas da tradição”. Entretanto, para que assim sejam, é preciso observar muitos fatores, entre os quais a atualização dos acervos, o acesso gratuito à Internet e o envolvimento das bibliotecas com a comunidade em que estão inseridas, visando a atender a demanda de informação de seus usuários, e, mais, a criar novas necessidades informacionais. Esse pode ser considerado o papel social da biblioteca.

A escolha do tema desta tese deveu-se justamente à observação do exercício da leitura, praticado por alguns usuários em uma biblioteca pública,

em Belém do Pará (Brasil), nos dias em que por lá esta pesquisadora realizava trabalho de rotina na supervisão de estágios dos alunos do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará (UFPA), enquanto professora da Faculdade de Biblioteconomia. Os referidos usuários, algumas vezes, pareciam tão absortos em sua atividade de leitura que não percebiam estar sendo observados e demonstravam, pela fisionomia, que aquele momento era especialmente prazeroso.

A essa observação, seguiram-se outras: essas pessoas saem de casa para vir ler na biblioteca pública, talvez porque não podem adquirir o livro; ou porque ali a leitura é mais gratificante, num ambiente especialmente destinado a esse fim; ou porque ali podem compartilhar o ato de ler, numa leitura individual, mas com o sabor do coletivo, pois há muitos outros leitores presentes, o que é muito significativo, neste momento atual, em que se propalam muitas queixas de solidão. Sobressai novamente o papel social da biblioteca.

Além daqueles usuários cativos da literatura, observaram-se também os estudantes de ensino básico que frequentavam a biblioteca para fazer suas pesquisas escolares, por não haver bibliotecas em sua escola, ou por preferirem essa biblioteca; havia ainda os senhores de mais idade, possivelmente já aposentados, que sempre estavam a ler os jornais do dia, bem como alguns pesquisadores da História do Pará, que desenvolviam suas pesquisas no grande acervo daquela biblioteca. Como era rico em diversidade o público-alvo daquela instituição! Essas observações motivaram, então, a decisão de desenvolver estudos sobre a biblioteca.

Esta pesquisa estudou um tipo de biblioteca, a biblioteca pública, aquela que desenvolve um acervo geral, para um público geral, tomando como referencial empírico bibliotecas públicas no Porto (Portugal) e em Belém (Brasil). Trata-se, pois, de um estudo de caso, método utilizado nas Ciências Sociais, campo a que pertence a Ciência da Informação (CI), principalmente em desenvolvimento de estudos em unidades sociais, como são as bibliotecas.

A biblioteca pública, de um modo geral, parece não ser utilizada pela maioria da comunidade a que se destina, e, com os atuais recursos das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), especialmente da Internet, o desafio de assegurar a continuação de sua existência torna-se ainda maior.

Essa instituição continuará a ser atuante, ou as pessoas terão satisfeitas as suas necessidades informacionais pelos meios eletrônicos? A rede das redes, a Internet, suprirá todos de todas as suas necessidades de informação? Ou as bibliotecas públicas passarão a oferecer os seus serviços também na Internet, tornando-se mais eficientes, atingindo uma maior parcela de seu público local e estendendo seus horizontes pelo mundo todo, por meio dos recursos das tecnologias? A mediação custodial, a exercida com os métodos tradicionais, já é partilhada com a pós-custodial, a mediação que se utiliza das TIC e orienta sua ação em função das demandas de seus usuários?

Os profissionais bibliotecários que atuam na biblioteca pública exercitam a mediação entre a informação e o usuário, o que resulta no desenvolvimento das atividades da biblioteca. Assim, diante do exposto, a questão que deve ser investigada é a seguinte: a mediação possibilitará a permanência da biblioteca pública, considerando-se a existência das atuais TIC?

Defende-se aqui a hipótese de que a biblioteca pública permanecerá, pois ela incorporará as TIC para desenvolver produtos e serviços e possibilitar o acesso à Internet aos seus utilizadores, o que a tornará mais eficaz e com maior visibilidade em sua comunidade.

A pesquisa teve como objetivo geral analisar a mediação praticada nas bibliotecas públicas selecionadas para o estudo de caso, a fim de avaliar a permanência da instituição biblioteca pública, após o surgimento das TIC.

Como objetivos específicos, a pesquisa pretendeu:

- verificar a mediação da informação realizada nas bibliotecas com a utilização da técnica de observação e entrevistas com os mediadores;
- verificar a utilização das TIC nas bibliotecas;
- verificar o uso de suportes de informação impressos e/ou eletrônicos pelos usuários;
- caracterizar a mediação nas bibliotecas públicas selecionadas para a investigação.

O fato de viver na Amazônia e de ser professora na UFPA, na Faculdade de Biblioteconomia, faz pensar na função social da instituição biblioteca pública. Assim, esta pesquisa, que se propõe a estudar a biblioteca pública em Belém (Brasil), situando-a no mundo contemporâneo e comparando-a com a biblioteca pública no Porto (Portugal), representa uma contribuição para o

desenvolvimento sociocultural e o aprimoramento do homem amazônida, o que pode levá-lo a um melhor exercício de sua cidadania.

## CAMINHOS METODOLÓGICOS E ESTRUTURA DA TESE

O percurso metodológico do desenvolvimento da pesquisa estrutura-se basicamente em dois (2) grandes momentos: o primeiro abrange um estudo teórico de revisão da literatura para embasar a tese; o segundo compreende a pesquisa empírica. Conforme referem Martins e Théophilo (2007, p. 84), o pesquisador, ao adotar a técnica de observação em sua investigação científica, precisa estar fundamentado em uma teoria, para que a aplicação da técnica esteja adequada aos propósitos do estudo. Neste caso, trata-se da teoria da mediação.

O método científico utilizado foi o quadripolar, com a aplicação da estratégia de estudo de caso e de técnicas de observação e entrevistas. Para Silva e Ribeiro (2011, p. 64), o método quadripolar usado pela Ciência da Informação (CI) é um método típico da investigação social qualitativa e antipositivista. Criado em 1974 por Paul de Bruyne, Jacques Herman e Marc de Schoutheete, estudiosos da Universidade de Louvain (Bélgica), esse método abrange quatro polos interativos:

**Epistemológico**, em que se opera a permanente construção do objecto científico e a definição dos limites da problemática da investigação, dando-se uma constante reformulação dos parâmetros discursivos, dos paradigmas e dos critérios de cientificidade que orientam todo o processo de investigação;

**Teórico**, onde impera a racionalidade do sujeito que conhece e aborda o objecto, bem como a postulação de leis, a formulação do problema de pesquisa, de hipóteses, teorias e modelos com a conseqüente confirmação ou infirmação;

**Técnico**, que corresponde à via instrumental, ou seja, ao conjunto de operações cruciais (a observação de casos e variáveis, a análise orgânico-funcional, a análise de conteúdo, a avaliação retrospectiva e prospectiva) e técnicas metódicas consagradas como o questionário ou inquérito, a entrevista, o tratamento estatístico de dados coligidos por inquérito, etc., umas e outras essenciais tendo em vista a confirmação ou refutação de leis, hipóteses, teorias e modelos, que cabem dentro do pólo teórico;

**Morfológico**, através do qual são formalizados os resultados da investigação efectuada (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 70).

A aplicação desse método é adaptada à problemática própria do comportamento informacional, em suas diversas situações. Há possibilidades de interações entre os quatro polos do método, o que resulta em uma operacionalização em que se vai da teoria à prática, retornando-se à teoria, utilizando-se técnicas, publicando-se resultados, num constante ir e vir. O método científico é, portanto, usado de acordo com as necessidades, para a elucidação dos problemas informacionais.

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com gestores, bibliotecários e demais mediadores, além da análise de relatórios, estatísticas e catálogos. As entrevistas com os gestores das bibliotecas públicas portuguesas foram realizadas em novembro de 2009; em fevereiro e março de 2010, foram realizadas as entrevistas com os gestores das bibliotecas públicas brasileiras. Em novembro de 2010, foram realizadas as entrevistas com os mediadores das bibliotecas públicas portuguesas e, em janeiro e fevereiro de 2011, as entrevistas com os mediadores das bibliotecas públicas de Belém, no Brasil.

As entrevistas foram aplicadas seguindo um roteiro preestabelecido para os gestores e outro para os mediadores, denominados respectivamente “entrevista com o gestor” e “entrevista com o mediador”. Esses roteiros encontram-se em anexo. Nas entrevistas com os mediadores, a primeira parte objetivou traçar o perfil dos entrevistados, e a segunda parte objetivou investigar a mediação exercida por eles. Tendo em vista uma das questões abordadas na entrevista, foi sugerida a leitura do breve texto *Bibliotecas que twittam*, de Jeannie Nuss, com informações sobre o uso das tecnologias nas bibliotecas públicas americanas, para suscitar reflexões e comentários dos mediadores acerca da mediação em sua biblioteca.

A quantidade de entrevistas aplicadas por biblioteca variou, abrangendo no mínimo cinco (5) entrevistados, como foi o caso das bibliotecas menores, havendo, porém, bibliotecas com um número muito maior de mediadores entrevistados, como a Biblioteca Arthur Vianna, em Belém, na qual foram realizadas trinta e duas (32) entrevistas. A variação no número de entrevistados e a não realização de entrevistas com a totalidade dos mediadores decorrem do fato de alguns mediadores estarem ausentes por férias, licenças, desenvolvimento de trabalhos externos, entre outros motivos.

Durante os meses em que foram realizadas as entrevistas com os gestores e mediadores, aplicou-se também a técnica da observação aos serviços desenvolvidos nas bibliotecas em estudo. A análise dos catálogos e a coleta dos relatórios e estatísticas foram realizadas em outubro e novembro de 2011, nas bibliotecas públicas portuguesas, e em março, abril e maio de 2012, nas bibliotecas públicas brasileiras.

Diante do exposto, pode-se afirmar que se trata de uma pesquisa qualitativa, uma vez que as entrevistas, além de possibilitarem o estabelecimento de estatísticas quanto ao sexo, à idade, à formação e ao tempo de serviço, oferecem, por meio das repostas às perguntas abertas, o suporte para a realização da parte qualitativa da pesquisa.

A parte empírica da pesquisa subdividiu-se em dois momentos. O primeiro consistiu na observação do espaço da biblioteca, dos usuários presentes e de suas atividades na busca de informação, e da oferta dessa informação pelas ações dos mediadores. No segundo, houve a observação dos usuários, o que resultou na coleta de dados quantitativos acerca do gênero, e do suporte de informação que utilizavam – impressos ou eletrônicos; em relação aos mediadores, a análise foi mais intensa, tendo sido empregada a técnica da entrevista individual, em cada uma das instituições investigadas.

O resultado da técnica de observação dos utilizadores foi registrado em quadros denominados “acesso aos documentos”, contendo colunas para dados quantitativos acerca dos usuários que utilizam suporte impresso e/ou eletrônico de informação e qualificando-os quanto ao gênero masculino ou feminino. Essa técnica foi aplicada nas bibliotecas em estudo, em várias etapas, gerando no mínimo três (3) quadros por biblioteca. Esses quadros estão dispostos no capítulo 2 da Parte II, relativa à pesquisa empírica, na subseção referente a cada biblioteca investigada.

No que diz respeito às bibliotecas, foi pesquisado um total de oito (8) situadas na Área Metropolitana do Porto (AMP), em Portugal, e na Região Metropolitana de Belém (RMB), no Brasil.

As bibliotecas públicas portuguesas são as seguintes:

- Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto);
- Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos);



- Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia);
- Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.

As bibliotecas públicas brasileiras são listadas a seguir:

- Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém);
- Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci);
- Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba);
- Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).

Sobre as bibliotecas portuguesas, os autores estudados, entre outros, foram: Maria José Moura, coordenadora de grupo de trabalhos para a implantação da rede de bibliotecas públicas para a promoção da leitura pública em Portugal; Henrique Barreto Nunes, autor de livro e artigos sobre a história das bibliotecas públicas portuguesas; José António Calixto, diretor da Biblioteca Pública de Évora, autor de vários trabalhos científicos e responsável por eventos científicos sobre biblioteca pública; mais recentemente, Manuela Barreto Nunes, que estuda as bibliotecas públicas e o seu papel na atual sociedade da informação, com indicações muito pertinentes acerca da inserção das tecnologias como aliadas das bibliotecas públicas para sua maior eficiência.

Sobre as bibliotecas públicas brasileiras, foram consultados, entre outros, os autores Emir Suaiden, pesquisador brasileiro dedicado às bibliotecas públicas, atualmente na direção do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), e os professores Regina Belluzzo, Oswaldo Almeida Júnior, Ursula Blattmann, Graça Fragoso, Vanda Cunha, Ricardo Pinheiro e Gilda Olinto, que desenvolvem estudos em bibliotecas públicas.

Apresentada a parte metodológica da pesquisa, convém mencionar a estrutura na qual se encontra disposto o resultado da investigação. Nesse sentido, a tese está organizada em duas (2) partes, com três (3) capítulos cada.

A primeira parte, intitulada “A mediação na biblioteca pública na era da informação”, compreende os capítulos assim denominados:

Capítulo 1 – O impacto da era da informação e a biblioteca pública;

Capítulo 2 – O estudo da mediação em Ciência da Informação;

Capítulo 3 – A biblioteca pública como espaço de mediação.

O primeiro capítulo abrange a definição e a classificação de biblioteca pública, situando essa organização, como uma instituição social, em diversas partes do mundo, em sociedades com níveis de desenvolvimento diversos. Destaca-se o impacto da era da informação e discorre-se sobre a sociedade da informação. Faz-se uma análise da importância da biblioteca desde a Antiguidade, definindo-se “documento”, “livro”, “leitor”, “usuário” e sua relação com a sociedade da informação. No primeiro capítulo, também se expõem os três manifestos da *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), especialmente o último, de 1994, que é seguido até hoje em seus princípios. Apresenta-se ainda um panorama da situação das bibliotecas públicas no Brasil, destacando-se a pesquisa *A inclusão digital e as bibliotecas públicas brasileiras*, de Regina Belluzo *et al.*, que analisa a situação atual e propõe ações para o futuro das bibliotecas públicas no Brasil.

Estuda-se também, no primeiro capítulo, a obra de Anne-Marie Bertrand, *Bibliothèque Publique et Public Library: essai de généalogie comparée*, de 2010, que analisa dois modelos de bibliotecas públicas, o americano e o francês. A referida autora aponta as infidelidades, na importação para a França, do modelo americano de bibliotecas públicas, especialmente em decorrência das diversidades culturais entre as duas nações.

O segundo capítulo apresenta um levantamento da literatura sobre mediação em Ciência da Informação (CI). Constata-se que há pouca literatura sobre o assunto e que, ainda que os bibliotecários já exerçam atividades de mediação em sua prática diária há muito tempo, a literatura não registra essas ações com a denominação “mediação”. Apresenta-se o histórico da CI e pesquisadores de mediação da informação, com os seus conceitos, classificação e exemplos práticos, além de estudos de mediação digital.

No terceiro e último capítulo dessa primeira parte, desenvolve-se uma revisão de literatura sobre mediação voltada para as bibliotecas públicas, isto é, estuda-se a biblioteca pública como espaço de mediação. Conforme mencionado acima, há pouca literatura sobre mediação em CI; portanto, em

biblioteca pública especificamente, esses estudos são ainda mais escassos, mas já estão a acontecer. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) começam a ser adotadas pelas bibliotecas públicas, que enriquecem seus acervos de livros com os CD-ROM, DVD e outras tecnologias. Os países mais desenvolvidos, como os Estados Unidos da América (EUA), fazem maior uso das TIC em bibliotecas públicas.

A segunda parte da tese intitula-se “O futuro da biblioteca pública diante dos desafios do presente: análise teórico-prática” e compreende três (3) capítulos:

Capítulo 1 – O ambiente da pesquisa;

Capítulo 2 – Sistematização e análise dos elementos recolhidos na pesquisa empírica. Caracterização dos tipos de mediação nos casos em estudo;

Capítulo 3 – A biblioteca como mediação e os desafios do presente e do futuro. Que futuro? Que soluções? Que estratégias?

O capítulo denominado “O ambiente da pesquisa” apresenta um panorama geral das áreas em que estão localizadas as bibliotecas investigadas nesta pesquisa, para que se compreendam melhor esses espaços. Da Área Metropolitana do Porto (AMP), expõe-se a constituição, desde a criação em 1991, e examinam-se os aspectos socioeconômicos desse território, com base na obra *Retratos da Área Metropolitana do Porto*, publicada pelo Instituto Nacional de Estatística (INE). Da Região Metropolitana de Belém (RMB), é abordada a formação espacial, o Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal e alguns aspectos populacionais, em conjunto com a questão da violência.

O capítulo que compreende a pesquisa empírica apresenta o histórico de cada uma das bibliotecas investigadas, tanto em Portugal quanto no Brasil. No relato de cada biblioteca, são inseridos os quadros denominados “acesso aos documentos”, elaborados com base na observação das atividades dos usuários, contendo informações sobre o gênero do usuário e sobre o suporte de informação utilizado, se impresso ou eletrônico.

A análise dos resultados realizou-se a partir dos dados coletados nas técnicas de observação dos usuários e do funcionamento da biblioteca, e nas

entrevistas com os mediadores, que permitiram o acesso às informações sobre o funcionamento das bibliotecas e o trabalho de mediação ali desenvolvido. São apresentados quadros com detalhamento do estudo, que possibilitam comparar as bibliotecas entre si. Tais quadros são: “Cadastro de usuários” (Quadro 40) – com o ano de criação, o tamanho aproximado da coleção e os usuários cadastrados de cada biblioteca; “Perfil dos mediadores” (Quadros 41 a 48) – com os setores das bibliotecas e dados sobre os mediadores, como gênero, faixa etária, formação e tempo de serviço.

A seguir, faz-se uma exposição sobre os produtos e serviços das bibliotecas investigadas, e sobre o uso das TIC; por fim, caracteriza-se a mediação nos casos em estudo.

O capítulo denominado “A biblioteca como mediação e os desafios do presente e do futuro. Que futuro? Que soluções? Que estratégias?” subdivide-se nos seguintes tópicos: o presente, o futuro e a velocidade do tempo; biblioteca pública como ponto de encontro; biblioteca pública e inclusão social; mediação tradicional e mediação digital; um olhar sobre as bibliotecas estudadas; estratégias recomendadas.

Analisa-se o pensamento do sociólogo polonês Zygmunt Bauman a respeito da velocidade da mudança que ocorre nos tempos atuais e suas consequências, bem como o de Aldo Barreto, para quem a velocidade do meio leva à modificação da escrita e ao surgimento da escrita digital. Também se apresenta o pensamento de Domenico De Masi sobre as tendências das tecnologias para 2020.

Uma descoberta interessante nos estudos sobre a biblioteca pública na atualidade é aquilo que a literatura aponta como “ponto de encontro em bibliotecas”, como se observa em um tópico específico desse terceiro capítulo. São estudados, entre outros, os autores Svanhild Aabo, Ragnar Audunson e Andreas Varheim, que desenvolvem pesquisa empírica em bibliotecas norueguesas a fim de responder à questão: como as bibliotecas públicas são usadas como ponto de encontro e por quem?

A biblioteca pública é vista como uma instituição com potencial para construir um senso de comunidade e cidadania, promovendo a inclusão social. Também é apresentado no terceiro capítulo um tópico que analisa a mediação tradicional e a mediação digital nas bibliotecas investigadas.

Faz-se necessário mencionar que há diferenças nos dois países em que se desenvolve este estudo quanto ao uso de alguns termos e expressões. Por exemplo, no Brasil, diz-se “pesquisa científica”, “pesquisador”, “usuário”, “mídia” e “celular”, que correspondem, respectivamente, a “investigação científica”, “investigador”, “utilizador”, “mídia” e “telemóvel” em Portugal. Adotou-se neste estudo o uso de ambas as formas a fim de contemplar a todos.

Com base nas observações e na análise dos dados coletados na pesquisa empírica, conclui-se que as bibliotecas públicas continuarão a existir ainda por longo tempo. Algumas recomendações são apontadas, especialmente a de que a mediação digital precisa ser intensificada, por ser um dos fatores que propiciarão a permanência da biblioteca pública como espaço de sociabilidade.



**PARTE I**  
**A MEDIAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA NA ERA DA INFORMAÇÃO**





## CAPÍTULO 1

### O IMPACTO DA ERA DA INFORMAÇÃO E A BIBLIOTECA PÚBLICA

Manuel Castells, sociólogo, tem-se dedicado a analisar os efeitos do uso das TIC na atual sociedade da informação. Com os três volumes de sua “Era da informação”, que anunciavam novos tempos para o capitalismo mundial no final da década de 90 do século XX, o autor causou grande agitação na sociologia mundial, discorrendo sobre a sociedade globalizada, ou seja, a sociedade em rede, que tem como um dos principais elementos a informação.

Depois, em 2009, em colaboração com outros autores, Castells escreve a obra *Comunicação móvel e sociedade: uma perspectiva global*, em cuja abertura faz uma interessante reflexão a respeito da mudança do comportamento das pessoas nos tempos atuais, referindo as redes, as possibilidades de contato constante e simultâneo, inclusive na família, por parte das crianças e dos jovens. Faz interrogações acerca do uso dos computadores e dos telefones móveis pela juventude, mesmo em salas de aula, e pelos adultos trabalhadores que estão permanentemente aptos ao trabalho por meio dessa mesma tecnologia, ainda que não estejam em local ou em horário convencional. Questiona-se se não estará o tempo de nossa já apressada existência a acelerar-se pela execução simultânea de múltiplas tarefas (CASTELLS, 2009).

O que o sociólogo aponta em suas obras é sentido no dia a dia, na rotina das pessoas, sendo comuns comentários acerca das mudanças de ritmo, de estilo e de modelo de vida, com o aumento da competição profissional, o que ocasiona diminuição aparente do tempo e perdas na qualidade de vida.

Os usuários das bibliotecas e dos sistemas de informação atuais diferem dos leitores das bibliotecas de alguns anos atrás, especialmente no que concerne ao fator tempo: se, no passado, o leitor frequentava a biblioteca para ler por horas seguidas, no presente, o que se percebe é a urgência pela informação e a notável diminuição do tempo disponível para a leitura na biblioteca. Isso talvez explique a substituição, na literatura da área, do termo “leitor” pelo termo “usuário”.

Para bem atender ao novo usuário, surge um novo profissional e novos recursos tecnológicos de informação. A função do bibliotecário moderno exige

habilidades no uso das tecnologias, a fim de proporcionar serviços mais eficientes. Também se constata claramente nos tempos atuais a mudança estabelecida no próprio paradigma da Biblioteconomia, que se deslocou do acervo para o acesso: as possibilidades de prestar serviços à distância tornaram-se fato, por exemplo, quando o usuário consulta as bibliotecas virtuais. A Internet ampliou a visibilidade das bibliotecas, facilitando o seu uso sem necessidade da consulta presencial. O desenvolvimento da Internet tem conseguido interconectar, em poucos anos, milhões de pessoas dos lugares mais remotos do mundo, fato surpreendente se comparado com a situação da comunicação cinquenta anos atrás.

De acordo com Silva e Ribeiro (2010, p. 39), houve alterações estruturais no mundo, ao longo de algumas décadas que antecedem as duas grandes guerras mundiais, que se manifestaram nos planos político, econômico, social, como também nos planos mental e artístico. Afirmam os referidos autores:

Nasceu, assim, um novo ciclo, continuador e oposto à Modernidade, que se estenderá possivelmente por mais de um século e para o qual a epígrafe Era da Informação nos parece ser a mais apropriada. Podemos, pois, afirmar que a Era da Informação nasceu com a conjuntura pós-industrial, na qual cabem muitos dos elementos constitutivos expostos por Fourastié e Bell, como ainda importa acrescentar a bipolaridade e o regime de “guerra fria” (que implodiu com o fim da URSS), a queda do “muro de Berlim”, a reunificação alemã e a dissolução do Pacto de Varsóvia, bem como do comunismo nos países da Europa de Leste. De 1989 em diante podemos postular, em termos genéricos, salvaguardando especificidades conjunturais para cada país e região, que uma nova conjuntura se forma, marcada por uma potência hegemônica – os Estados Unidos da América – convertida em “polícia do mundo”, pela emergência de ameaças ou riscos difíceis de combater e superar, como os acidentes nucleares (Chernobyl em 1986), a poluição do planeta (o “buraco de ozônio”, a desmatagem da Amazônia, o aquecimento global dramaticamente exposto no livro *Uma Verdade Inconveniente* e no correlativo documentário de Al Gore, etc.) e o terrorismo (que tem no atentado de 11 de setembro de 2001 o alerta máximo para sua existência e efeito reprodutivo), pela globalização econômica e pela disseminação do dispositivo tecnológico – as TIC –, bem como do seu uso massificado e transversal a um número sempre crescente de sectores e de actividades. Alguns traços fortes de uma conjuntura em curso, a partir do “epicentro” Europa ocidental, América do Norte e Oceania, para a qual nos parece ajustada a designação de globalização ou sociedade em rede, colhida em Castells (SILVA; RIBEIRO, 2010, p. 39).

Todo esse panorama traçado torna perceptível que a mudança de era tem acontecido paulatinamente, durante algumas décadas. Na área da Informação, que abrange Biblioteconomia, Documentação, Arquivologia e Ciência da Informação, é interessante destacar a evolução do conceito de documento, como o fez Suzanne Briet, pesquisadora francesa que se destacou na área da Documentação.

A definição de documento elaborada por Suzanne Briet é, segundo a própria autora, “a mais adequada atualmente, mas também a mais abstrata e, portanto, a menos acessível”. Eis a definição de Briet: “todo índice concreto ou simbólico, conservado ou registrado, com a finalidade de representar, de reconstituir ou de provar um fenômeno físico ou intelectual”. A autora questiona: “uma estrela é um documento? Um seixo levado pela torrente é um documento? Um animal vivo é um documento? Não. Mas são documentos as fotografias e os catálogos das estrelas, as pedras de um museu de mineralogia, os animais catalogados e expostos num Zoo” (BRIET, 1970).

A inovação trazida pela definição proposta por Briet parece ser a sua compreensão mais abrangente de documento, como representação da informação, indo além da ideia antes muito estreita que sempre ligava a palavra “documento” ao sentido de prova ou ensino. Hoje temos o documento eletrônico, um suporte novo, como condiz aos novos tempos, mas o sentido de representação da informação apontado por Briet está presente nesse novo suporte, na hoje intitulada sociedade da informação.

É oportuno lembrar que as observações de Briet foram feitas muito antes das drásticas mudanças trazidas pela sociedade da informação ou sociedade do conhecimento. A obra de Suzanne Briet *Qu'est-ce que la documentation?* é recomendada por Fonseca (1992, p. 27), por ser considerada um texto válido, embora com dados superados. A tradução de sua obra por nós consultada data de 1970.

Uma discussão mais atual sobre documento é apresentada no artigo *O impacto do uso generalizado das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) no conceito de documento: ensaio analítico-crítico*, de autoria de Armando Malheiro da Silva. De acordo com Silva (2011, p. 24), “a informação contida no documento só o é realmente em função do que acontece com o recetor, que terá de ver, na mensagem, utilidade ou novidade e mudar, assim,

o seu estado de conhecimento”. Esse autor reexamina noções de informação e de documento em contraponto à generalização do uso das TIC e formula o conceito de “docmedia”:

O **docmedia** resulta da possibilidade tecnológica de criar dispositivos ajustáveis a plataformas, que disponibilizem e combinem, ou articulem, entre si, as funções inscriteira e transmissora. Exemplifico: através de Skype, instalado num computador fixo ou portátil ou num tablet, pode ocorrer uma conversa entre duas (com imagem em tempo real) ou mais pessoas (áudio), servindo essa plataforma digital de transmissora da informação sem registro ou gravação, mas esta é uma possibilidade tecnologicamente concebível, sendo certo que se a conversa for escrita, na função disponibilizada para esse efeito pelo Skype, ela é inscrita e preservada nos servidores, podendo ser recuperada desde quando ocorreu a primeira (podemos estar a falar de anos), sem que seja fácil modificar o seu teor. A conversação escrita por Skype fica, assim, documentada, ou seja, o Skype serve para o exercício pleno da função transmissora e permite, também, a inscriteira, o que mostra como um meio ou media, estruturalmente como tal, é, por efeito da extraordinária convergência que marca a essência da revolução tecnológica atual, um *docmedia*. Meio e documento juntos para sempre... (SILVA, 2012, p. 20).

## 1.1 DEFINIÇÕES DE LIVRO E BIBLIOTECA E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Em artigo intitulado *A memória polêmica da noção de Sociedade da Informação e sua relação com a área de Informação*, Freitas (2002) aborda a noção de sociedade de informação. Duff *et al.* (1996, p. 117 *apud* FREITAS, 2002) afirmam que a origem da expressão é atribuída por alguns autores a cientistas norte-americanos e, por outros, a cientistas japoneses. A corrente que defende a autoria americana fundamenta-se no relatório de Machlup de 1962; ou em Parker e Porat, em texto apresentado na Conferência da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), em 1975; ou ainda em Bell, que já havia utilizado a expressão “sociedade da informação” em seu livro de 1973, embora depois não mais voltasse a fazê-lo. Em 1970, a expressão foi empregada nos EUA pela *American Society for Information Science* (ASIS), em reunião anual intitulada *The Information Conscious Society*.

Entre os autores japoneses que iniciaram o debate sobre a sociedade da informação, são apontados Jiro Kamishima (1963), Masuda (1968) e Yujiro

Hayashi (1969), mas, de acordo com Duff *et al.* (1996, p. 117 *apud* FREITAS, 2002), a expressão propriamente dita é creditada ao corpo editorial do periódico japonês *Hoso Asahi*, que publicou uma série de artigos sobre o tema entre 1964 e 1968.

Embora a era da informação possa ter iniciado, genericamente, em 1945, vive-se hoje ainda um período de transição, no qual se utiliza o suporte de informação ainda de Gutenberg, o livro impresso, juntamente com os suportes eletrônicos. A maioria das atuais bibliotecas é, pois, híbrida, ou seja, elas armazenam e promovem o uso da informação em livros, periódicos e outros, em formatos impresso e eletrônico.

É uma situação que lembra outro momento da história, o momento pós-surgimento da imprensa de Gutenberg, em que houve uma mudança física nas bibliotecas: as enormes estantes das bibliotecas dos mosteiros medievais, que armazenavam os códices e ocupavam todo o seu espaço, foram diminuindo de tamanho no decorrer dos anos, para armazenar também os livros impressos, que paulatinamente foram diminuindo de formato ao deixar de imitar os códices e aumentando em quantidade, passando a ocupar praticamente todo o espaço das bibliotecas, restando aos códices algumas poucas estantes.

No momento atual, os suportes eletrônicos já ocupam uma pequena parte das bibliotecas, com seu formato reduzido, o que de certa forma constitui uma vantagem para a função de armazenagem nas bibliotecas. Entretanto, o livro impresso ainda parece ser um artefato muito solicitado por grande parte dos usuários de bibliotecas, talvez pela facilidade de manuseio físico, ou pela comodidade do uso de um objeto com o qual se tem intimidade, o que favorece o ato de ler com satisfação ou estudar com facilidade, embora se perceba a demanda pela informação eletrônica, especialmente *online*, pela facilidade de consultar conteúdos diversos simultaneamente.

Fonseca (1992) explica a etimologia da palavra “livro”, tanto nas línguas neolatinas como nas anglo-saxônicas:

Indica o material com que se fabricava o papel na Antiguidade, isto é, a entrecasca de certos vegetais que, transformada em pasta, adquire a forma laminada. Livro em português, libro em espanhol e italiano, livre em francês têm a raiz latina líber, libri; book em inglês e Buch em alemão têm a raiz grega byblos e byblion. Ensinam os lexicógrafos que a palavra livro data, em nossa língua, do século XIII (FONSECA, 1992, p. 35).

Mas, afinal, o que é um livro? Há muitas tentativas de definição, e, em geral, os dicionários definem “livro” genericamente, como sendo um conjunto de folhas impressas e reunidas em determinada ordem, formando um volume. Essa definição é muito vaga, pois assim seria considerado um livro uma simples agenda utilizada para marcar os compromissos. Falta referir nessa definição o que de mais importante há num livro: a mensagem do autor, o conteúdo. A esse respeito, Fonseca (1992, p. 35) escreve: “prefiro a boutade de Fernando Pessoa: no poema Liberdade ele disse que ‘livros são papéis pintados com tinta’. A definição está de acordo com o vitalismo anti-intelectualista e whitmaniano do poeta”.

A UNESCO, em sua Conferência de 1964, define livro como sendo uma “publicação não periódica, impressa, contendo pelo menos 48 páginas, excluída a capa”. Também essa definição comete uma omissão significativa ao não fazer menção ao conteúdo do livro, ficando apenas na sua descrição física. Mas estabelece uma interessante diferença entre o livro e as revistas ou periódicos, em seu primeiro tópico, quando destaca a não periodicidade do livro. Em seguida, ao referir-se ao livro como um objeto impresso, a definição torna-se hoje desatualizada, pois já há o livro eletrônico. Em sua parte final, estabelece a quantidade mínima de páginas, o que vai diferenciar o livro de um folheto, que seria o suporte impresso com menos de 48 páginas.

Furtado (2000, p. 22), em sua obra *Os livros e as leituras*, afirma que “parece claro que o livro continua, passados dois séculos, a ser entendido como a mesma realidade dupla, como bem material e bem espiritual, como um ideal de livro como núcleo da organização, apresentação e transmissão do conhecimento”.

Essa mesma linha de pensamento já era seguida por Robert Escarpit, que, em sua obra *A revolução do livro*, afirma: “o livro não é um objeto como os outros. Ao segurá-lo só se segura o papel: o livro, porém, está além disso. Entretanto, ele está também nas páginas, e o pensamento, por si só, sem o apoio das palavras impressas, não poderia constituir o livro” (ESCARPIT, 1976, p. 3).

Em Escarpit, a definição de livro parece mais completa por mencionar a parte mais importante, que é o seu conteúdo, o pensamento do autor, mas

também por destacar a parte física do livro, as palavras impressas, ainda que não haja referência ao livro eletrônico.

Quanto à sua natureza, Escarpit (1976) classifica o livro nas seguintes categorias: livro objeto, livro funcional, livro artístico e livro científico. O livro objeto é aquele que não é lido, é só para a apreciação, é um objeto de arte, apresentando-se com papel de luxo, encadernação requintada, para ser utilizado como livro investimento, livro-decoração e *status symbol*. Ainda hoje é comum, em determinados programas de televisão, algumas autoridades concederem entrevistas a jornalistas em uma sala em que aparece ao fundo uma estante repleta de livros, para sugerir se tratar de uma pessoa intelectual, culta.

O livro funcional seria aquele que tem uma função muito clara, como são os livros escolares, os manuais, os dicionários. O livro artístico é aquele cujo conteúdo é constituído por literatura, romances, estabelecendo diálogo entre o autor e o leitor. E o livro científico seria aquele que informa sobre a ciência.

Enfim, a importância do livro persiste na sociedade da informação, e as suas funções ainda são basicamente as de preservar e transmitir a cultura, e difundir as ideias. Após a invenção da imprensa de Gutenberg, houve uma vulgarização da cultura, pois o livro, antes só manuscrito, o códice, multiplicou-se no formato impresso e divulga as ideias para além dos muros das bibliotecas dos mosteiros medievais.

A criação da imprensa em 1454 é considerada um marco dos finais do século XV. Ainda em 1550-1600, Spinoza, filósofo holandês, dominava o conhecimento com uma coleção de 60 livros, depositados em uma torre. Na sociedade da informação, depois do fenómeno da explosão da informação, não mais é possível um conhecimento geral. Um cientista, um médico, um advogado e os demais profissionais precisam escolher uma especialidade dentro de sua área, para poder dominar esse conhecimento: para saber muito, é preciso saber muito de muito pouco.

As bibliotecas, seguindo a mesma linha, especializaram-se em assuntos específicos para atender a seus usuários, deixando a característica de ser sempre constituídas de acervo gerais, como foram as bibliotecas da Antiguidade.

A população não ficou chocada quando a Biblioteca de Alexandria foi incendiada mais de uma vez, porque era frequentada restritamente, por sábios e poderosos governantes, e os saberes lá produzidos não chegavam ao conhecimento da população da cidade.

De acordo com Sagan (1996, p. 335), a biblioteca existiu para reunir todos os livros da terra, para demonstrar dominação, poder, e não para a promoção da leitura. Vale mencionar a importância da Biblioteca de Alexandria na Antiguidade, assim como os mistérios que a envolvem, principalmente no que se refere aos incêndios por ela sofridos. Os fatos relativos aos incêndios são narrados por historiadores de maneira diversa: uns atribuem o primeiro incêndio a César e o terceiro e último, aos árabes; outros afirmam não terem sido os árabes os causadores do último incêndio e sim os monges cristãos, seguindo ordens do bispo Teófilo, para exterminar os vestígios do paganismo (MARTINS, 1996; JEVENOIS, 2009).

Christian Jacob afirma que “o que interessava aos Ptolomeus eram os livros, não os textos, isto é, a posse das obras originais, não das cópias”, tanto que os livros confiscados no porto de Alexandria eram copiados por escribas, mas a devolução era feita com a cópia, ficando o original depositado na Biblioteca de Alexandria (JACOB, 2000, p. 50a).

Para Alberto Manguel, “a biblioteca que pretendia ser o depósito da memória do mundo não soube conservar para nós a memória de si mesma”. Deduz-se dessa afirmativa que a pouca visibilidade da Biblioteca de Alexandria foi um fato na Antiguidade, e ainda hoje os autores ressentem-se da falta de informações sobre ela. Ainda segundo Manguel:

É exasperante não saber como era a Biblioteca de Alexandria. Com compreensível húbris, cada um de seus cronistas (todos aqueles cujo testemunho chegou até nós) parece ter pensado que descrevê-la era coisa supérflua. Contemporâneo de Diodoro, Estrabão descreveu a cidade de Alexandria em detalhe, mas misteriosamente deixa de mencionar a Biblioteca (MANGUEL, 2006, p. 31).

Do que se sabe a respeito dessa famosa biblioteca, destaca-se a informação de que ela representava o poder do faraó, na medida em que reunia todo o conhecimento da época, servindo a seus objetivos de dominação. Atualmente, esse conceito de poder das bibliotecas está diretamente ligado ao



seu potencial enquanto incentivadora da leitura, o que ocasiona uma liberação de forças que impulsionam o pensamento, formando novos saberes a serviço da humanidade. Nas bibliotecas públicas, podemos informar-nos, no mais amplo sentido, assimilando conteúdos os mais variados, oriundos da ciência ou da arte, o que enriquece a mente do homem, impulsionando-o.

Silva (2006) explica a riqueza que constitui para o ser humano a diversidade da informação:

[...] É redutor e simplista excluir um poema, um romance, um quadro ou uma partitura da produção de conhecimento, mas essa exclusão pratica-se à luz do preconceito racionalista e positivista, ferido de morte pelos construtivistas e pelos resultados surpreendentes das neurociências, que consiste em separar a arte/criatividade do saber/conhecimento rigoroso e experimental. Pelo contrário, a conceptualização do binómio informação-comunicação como fenómeno e como processo, na linha do proposto por Bruno Lussato, unifica fenomenicamente uma variedade de manifestações, da arte à ciência, que têm no ser humano total e interactivo a sua fonte e o seu fim... E o seu eterno recomeço!... (SILVA, 2006, p. 78).

Em consonância com o pensamento de Ranganathan em sua obra *As cinco Leis da Biblioteconomia*, de 1931 (RANGANATHAN, 2009), há uma interessante afirmativa de Chartier (1999), que transcrevemos a seguir:

Um leitor profissional pode ter grande prazer em perambular em biblioteca pública, aberta, com livre acesso às prateleiras, e, desse modo, circular no meio daquilo que é oferecido. Nas bibliotecas de pesquisa, tais como as que existem na França, você somente encontra os livros que são procurados. Na biblioteca pública você deve encontrar livros que não procura como se fossem eles que o procurassem (CHARTIER, 1999, p. 119).

As bibliotecas são classificadas em diferentes categorias, de acordo com o seu público-alvo. Fonseca (1992) estabelece as seguintes categorias de bibliotecas: infantis, escolares, universitárias, especializadas, nacionais e públicas. Para Fonseca, as autoridades brasileiras não reconhecem a importância das bibliotecas e sobre o assunto cita um fato interessante:

Conversando com o genial urbanista e arquiteto Lúcio Costa, perguntamos como se explica tenha ele pensado, ao projetar Brasília, em detalhes tão importantes como o das bancas de jornal e até o das sombras propícias aos namorados, esquecendo-se, porém, de bibliotecas nas chamadas unidades de vizinhança. Sua resposta foi muito franca: esqueceram-se das bibliotecas porque nunca as vira funcionar em nosso país! (FONSECA, 1992, p. 61).

A seguir, Fonseca (1992) explica que o famoso arquiteto referia-se às bibliotecas públicas, pois deveria ser um grande frequentador da biblioteca especializada da Secretaria do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional e da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro.

As bibliotecas infantis são raras no Brasil, mas sua importância é grande, pois a formação de leitores, se iniciada na infância, poderia proporcionar melhores condições de vida aos cidadãos. O bibliotecário precisa ter conhecimentos de psicologia, pedagogia, literatura infantil, entre outros, para bem atuar nessas unidades de informação. Na década de 40 do século XX, Lenyra Fraccaroli fundou uma rede bibliotecária para crianças em São Paulo, e Denise Tavares, nos anos 50, fundou em Salvador a Biblioteca Infantil Monteiro Lobato.

As bibliotecas escolares reúnem informações para atender a demanda de estudantes e professores de ensino básico, e as bibliotecas universitárias seguem a mesma linha para atender aos estudantes e professores das universidades. Nas universitárias, o acervo é bem abrangente, pois deve suprir a demanda dos vários cursos oferecidos pelas universidades.

As bibliotecas especializadas surgiram em função do desenvolvimento da Ciência e da Tecnologia. Em 1909, é fundada em *New York* a *Special Libraries Association*, que edita o periódico *Special Libraries*. No Brasil, os bibliotecários mais capazes eram encontrados nas bibliotecas especializadas, mantidas por empresas públicas, em detrimento das bibliotecas públicas. Nas bibliotecas especializadas, os salários eram altos e havia mordomias (FONSECA, 1992, p. 65).

Já as bibliotecas nacionais – com algumas diferenças de um país para outro – são responsáveis por reunir, preservar e disseminar a produção bibliográfica da nação. Entre muitas de suas funções, deve coordenar a rede nacional de bibliotecas, que reúne as diversas bibliotecas públicas do país.

Ainda de acordo com Fonseca (1992, p. 64), a expressão *public library* perde sua força ao ser trazida para a língua portuguesa, por serem as bibliotecas públicas brasileiras mantidas por governos estaduais e municipais, havendo uma grande burocracia governamental e uma cultura de serviço público, que se distancia do sentido anglo-americano da expressão. “A idéia da verdadeira biblioteca pública surgiu no começo do século XIX, com o

movimento liderado pelos educadores Horace Mann e Henry Barnard, em favor da educação para todos os segmentos da sociedade” (SHERA, 1976 *apud* FONSECA, 1992, p. 64).

De acordo com a *International Federation of Library Associations* (IFLA), a definição de biblioteca pública seria:

Uma organização fundada, sustentada e financiada pela comunidade, quer através do governo local, regional ou nacional, quer através de outras formas de organização comunitária. Proporciona o acesso ao conhecimento, à informação e a obras criativas através de um leque variado de recursos e serviços e encontra-se à disposição de todos os membros da comunidade, sem distinção de raça, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, deficiência, condição econômica e laboral e qualificações acadêmicas (IFLA, 2003, p.19).

Para a IFLA (2003, p. 20), a biblioteca pública desenvolve uma função importante numa sociedade democrática, pois proporciona ao seu usuário o acesso a uma grande variedade de conhecimentos, ideias e opiniões. Seus objetivos consistem em oferecer recursos e serviços para atender às necessidades dos usuários, “nas áreas da educação, informação e desenvolvimento pessoal, incluindo a recreação e o lazer”.

Ainda de acordo com o texto da IFLA (2003, p. 29), uma condição considerada essencial para o êxito da biblioteca pública está relacionada com as raízes culturais, isto é, ela deve estar assentada culturalmente na cidade em que está localizada, a fim de que seja identificada e aceita pelos cidadãos e para que seja procurada e atenda as suas demandas de informação. “É menos provável que a biblioteca pública seja bem-sucedida se a sua forma e estrutura forem importadas de um país ou zona com um contexto cultural muito diferente”.

A esse respeito, a pesquisadora francesa Anne-Marie Bertrand escreveu recentemente um livro intitulado *Bibliothèque Publique et Public Library: essai de généalogie comparée*, que analisa a importação, pela França, do modelo de biblioteca pública dos EUA, o que, segundo a autora, tem causado problemas, por serem as duas culturas bem diferentes. Esse assunto será abordado com detalhes neste capítulo, mais adiante.

Para Roser Lozano Díaz, autora de *La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandando personas*, a biblioteca pública do século XXI

terá êxito, nem tanto pela importância de seu acervo, mas sobretudo por sua capacidade de inter-relação com seus usuários. Para Lozano Díaz (2006, p. 27), os usuários e o pessoal da biblioteca deverão ser os verdadeiros beneficiários e protagonistas das mudanças. A biblioteca pública não pode viver dissociada dos demais agentes culturais, sociais e econômicos de sua comunidade, com os quais deve estabelecer pontes de colaboração e cooperação. Deve criar novos serviços para atender às novas necessidades detectadas (LOZANO DÍAZ, 2006, p. 29).

## 1.2 MANIFESTO DA BIBLIOTECA PÚBLICA: UNESCO

Em 1994, durante um evento internacional, o *PGI Council Meeting* da UNESCO, ocorrido em Paris, o Conselho aceitou e aprovou o Manifesto da Biblioteca Pública preparado sob os auspícios da Seção de Bibliotecas da IFLA. Nesse manifesto, está registrada a função da biblioteca pública, considerada como um centro local de informação, que disponibiliza prontamente para os usuários todo o tipo de conhecimento, com igualdade de acesso para todos, independentemente da idade, da raça, do sexo, da religião, da nacionalidade, da língua ou do *status* social (UNESCO, 1995).

O Manifesto de 1994 enfatiza os direitos humanos:

Liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Eles serão alcançados somente através da capacidade de cidadãos bem informados, para exercerem seus direitos democráticos, e terem papel ativo na sociedade.

Participação construtiva e desenvolvimento da democracia dependem tanto de educação adequada, como do livre e irrestrito acesso ao conhecimento, pensamento, cultura e informação (UNESCO, 1995).

As missões básicas da biblioteca pública – relacionadas à informação, à alfabetização, à educação e à cultura – são apresentadas no Manifesto de 1994:

- criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
- apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;

- proporcionar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal;
- estimular a imaginação e a criatividade da criança e dos jovens;
- promover o conhecimento da herança cultural, a apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
- proporcionar acesso às expressões culturais das artes em geral;
- fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
- apoiar a tradição oral;
- garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;
- proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse;
- facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
- apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário.

É interessante ressaltar que o Manifesto de 1994 recomenda que o acervo das bibliotecas deva “refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade [...]”, assim como é bem claro o posicionamento sobre a censura: “Coleções e serviços não podem ser objeto de nenhuma forma de censura ideológica, política ou religiosa, nem de pressões comerciais”.

Outro tópico importante assinalado diz respeito aos serviços ofertados ao público, que devem ser, por princípio, gratuitos; além disso, deve haver uma rede de bibliotecas públicas concebida tendo em vista a relação com as demais bibliotecas, como as nacionais, as regionais, as especializadas, as escolares e as universitárias.

Antes de 1994, a UNESCO elaborou outros dois manifestos: o primeiro em 1949 e o segundo em 1972. No primeiro, a biblioteca pública é considerada um complemento da educação e mostra uma predominância dos serviços direcionados para os adultos. No segundo manifesto da UNESCO, datado de 1972, há uma ampliação do papel da biblioteca pública como “uma instituição democrática para o ensino, a cultura e a informação”. A inclusão dos termos “cultura” e “educação” deve-se aos novos espaços que a biblioteca pública abrange dentro da comunidade, segundo Estrada-Cuzcano (2002). Ainda para

esse autor, a essência democrática das bibliotecas públicas é referendada claramente no artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), que é considerada a fonte principal do direito à informação:

*Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye en no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión* (ESTRADA-CUZCANO, 2002, p. 1).

Já em 2008, a UNESCO manifesta-se quanto à literacia. No documento intitulado *Towards Information Literacy Indicators*, “reitera ser a *information literacy* ou competência em informação, um direito humano básico no mundo digital. Assim, existe a necessidade de se ir além da ‘tecnologia de acesso’ para uma educação voltada ao uso inteligente da informação” (BELLUZZO *et al.*, 2008). No Brasil, país de extensão continental, é um grande desafio tentar estabelecer melhores condições de literacia para sua população. Há necessidade de realizar estudos científicos para promover o desenvolvimento de ações no sentido de obter resultados práticos.

### 1.3 BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL

A pesquisa *A inclusão digital e as bibliotecas públicas no Brasil*, desenvolvida por Belluzzo *et al.* (2008), cujos resultados são apresentados em formato eletrônico (CD-ROM), é um exemplo interessante de estudo a deixar sua contribuição. É uma pesquisa de natureza exploratório-descritiva, que foi patrocinada pelo *International Network for the Availability of Scientific Publications* (INASP) (Oxford, UK), inserindo-se no contexto do Projeto *Context social/cultural/ICT4D/public libraries/other services models: a framework for data collection and presentation of results*. O objetivo da pesquisa é apresentar um perfil das bibliotecas públicas brasileiras para possibilitar a sua compreensão no contexto da sociedade da informação, verificando inclusive o uso das tecnologias e o acesso à Internet.

Pela extensão territorial brasileira, já se percebe a dificuldade da realização dessa pesquisa, desenvolvida entre dezembro de 2006 e março de 2007, período pequeno em relação ao grande objetivo a realizar. As autoras

declaram que “foram muitas as barreiras de acesso e dificuldades para obter informações consolidadas e que pudessem ser representativas e confiáveis, a fim de garantir a qualidade” (BELLUZZO *et al.*, 2008).

Nas informações introdutórias ao capítulo 3, as autoras destacam a importância da criação, pelo governo brasileiro, do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), pelo Decreto Presidencial n.º 520, de 13 de maio de 1992, e, mais recentemente, a instituição da Política Nacional do Livro, mediante a promulgação da Lei n.º 10.753, de 30 de outubro de 2003.

Em seu artigo 18, a Lei n.º 10.753 estabelece que o livro não é considerado material permanente, o que facilita sua aquisição nas bibliotecas públicas. Antes, o livro, tido como patrimônio, exigia maiores controles, desde a aquisição até a sua utilização, o que prejudicava o objetivo de ser lido pelo maior número de usuários na biblioteca. Essa medida parece simples, mas apresenta resultados positivos na “vulgarização” do livro, isto é, na sua maior utilização, pois, não sendo considerado patrimônio, não há medo de perdas materiais, o que antes ocorria, ocasionando restrições e controles utilizados rotineiramente com bens patrimoniais nas organizações públicas.

Belluzzo *et al.* (2008) afirmam ainda que a falta de bibliotecas escolares provocou a “escolarização das bibliotecas públicas” e o retraimento do público adulto. Mais:

a literatura especializada nacional sobre bibliotecas públicas registra o processo de colonização, a ideologia dos livros e da leitura como instrumento de dominação na Ditadura Militar, e, mais recentemente, o neoliberalismo, como fatores negativos ao desenvolvimento, impedindo que a biblioteca pública se vinculasse aos interesses comunitários e demonstrasse ao grande público a importância dos serviços bibliotecários (BELLUZZO *et al.*, 2008).

Atualmente, o panorama brasileiro está mais rico com relação às políticas de leitura. A criação, pelo governo, do Programa Fome de Livros é um bom exemplo. O objetivo desse programa é levar bibliotecas aos municípios brasileiros e concluir a construção de mil (1000) bibliotecas públicas com investimentos de recursos do Orçamento Nacional (Programa Livro Aberto da Fundação Biblioteca Nacional). Existem ainda muitos outros projetos em andamento.

Por iniciativa de editores, livreiros e autores, foi elaborado o *Manifesto do Povo do Livro*, em 21 de setembro de 2006, que defendia a revitalização

das bibliotecas públicas. Assinaram o documento, dirigido ao governo federal, mais de 3 mil profissionais, para os quais a biblioteca pública é “o meio mais eficiente de proporcionar educação continuada à população e, dessa forma, ser instrumento de democracia e de política social” (BELLUZZO *et al.*, 2008).

A pesquisa de Belluzzo *et al.* (2008) identificou alguns projetos do governo brasileiro que incidem diretamente na estrutura das bibliotecas públicas, quer com a implantação de novas unidades, quer com melhoramentos nas bibliotecas existentes. Dentre esses projetos, destacam-se: Projeto “Livro Aberto”, Programa Nacional de Incentivo à Leitura (PROLER), Projeto “Mala do Livro”, Projeto “Ler também é uma paixão”, Projeto “Feira do Livro de Incentivo à Leitura”, Programa Pró-Livro, Projeto “Arca das Letras”, Campanha “Paixão por ler”, Programa “São Paulo: um estado de leitores”, Projeto “Embarque na Leitura” e Projeto “Sala de Leitura”.

As bibliotecas públicas brasileiras estão estruturadas em um Sistema Nacional, vinculado à Fundação Biblioteca Nacional. Nos estados e municípios, há outros sistemas que também abrangem as bibliotecas comunitárias – espécies de bibliotecas públicas organizadas, em geral, por líderes nas comunidades dos bairros – e também as chamadas “salas de leituras”, presentes especialmente em escolas em que não há bibliotecas escolares.

Entretanto, também se sabe que, em decorrência da grande extensão territorial do Brasil, há populações espalhadas em locais de difícil acesso entre os rios e a floresta, como é o caso da Amazônia, onde o transporte é feito, em sua maioria, por meio de barcos e canoas. Nesses casos, os livros lá chegam esporadicamente, ou nem há essa possibilidade. Não há, portanto, uma distribuição equitativa das bibliotecas públicas pelo Brasil. Isso posto, é possível inferir que o acesso aos computadores e à Internet também não é equitativo, havendo ainda no país o fenômeno da exclusão digital.

De acordo com Belluzzo *et al.* (2008), pode-se afirmar que as bibliotecas públicas brasileiras não contam com orçamento próprio, “com exceção de alguns investimentos em capacitação de *staff*. As Secretarias de Cultura Estaduais e Municipais limitam-se a pagar o pessoal e a manter os edifícios”.

Com base nos resultados de sua pesquisa, Belluzzo *et al.* (2008) concluem ser possível desenvolver um projeto para promover o acesso aos computadores e à Internet. Levando em consideração o contexto brasileiro,



propõem que o referido projeto seja aplicado em áreas geográficas escolhidas para funcionar como polos multiplicadores. Tais polos devem ser classificados de acordo com seu nível de desenvolvimento: de alto grau, abrangendo as regiões com uma maior concentração de recursos e a presença de Organizações Não Governamentais (ONG); de grau médio, englobando as áreas que, embora afastadas dos grandes centros, disponham de condições mínimas de infraestrutura; de baixo grau, compreendendo regiões sem a infraestrutura necessária à conectividade e com acentuada falta de recursos.

Belluzzo *et al.* (2008) estabeleceram, então, uma divisão geográfica e apontaram, para cada polo, o estado que comandaria as ações de seu grupo: no Polo 1, o Estado de São Paulo seria o piloto das ações a serem multiplicadas nos estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul; no Polo 2, o Estado do Rio Grande do Norte comandaria as ações a serem realizadas na Paraíba, em Pernambuco, em Alagoas, em Sergipe, na Bahia, no Espírito Santo, Tocantins, Maranhão, Piauí e Ceará; no Polo 3, o Estado do Amazonas seria responsável pelas ações a serem multiplicadas entre o Acre, Rondônia, Roraima, Pará e Amapá.

O objetivo da biblioteca pública parece ser muito amplo. Talvez por propor-se a atender a todos, em todas as demandas informacionais, a biblioteca pública não tenha alcançado o desenvolvimento esperado. Emir José Suaiden, pesquisador brasileiro, analisa a biblioteca pública em artigo intitulado “A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação”. Entre outras colocações, Suaiden (2000, p. 56) afirma:

[...] se a biblioteca pública não teve o desenvolvimento esperado, isso se deve às dificuldades que o profissional da informação enfrentou para formar um público leitor, para elaborar diagnósticos consistentes, para vincular a biblioteca com os interesses comunitários e, principalmente, demonstrar a importância dos serviços bibliotecários para o grande público.

Suaiden (2000, p. 60), em seus estudos sobre bibliotecas públicas, apresenta estratégias, já utilizadas por Philip Kotler em 1995, envolvendo técnicas de segmentação de mercado, para delimitar as áreas de interesse e tornar os serviços e produtos mais eficientes, isto é, adaptados ao gosto dos

usuários. De modo geral, os modelos de estratégias a serem realizadas em serviços de informação seriam:

- *marketing* indiferenciado: a biblioteca atende a todos os usuários, em todas as demandas de informação, como é o caso das bibliotecas brasileiras;
- concentração de mercado: a biblioteca seleciona um segmento específico, concentra seus esforços em atendê-lo, deixando de servir aos outros segmentos;
- *marketing* diferenciado: a biblioteca identifica as necessidades de informação de cada segmento e estabelece estratégias para atender a todos, em suas especificidades.

A segmentação de mercado seria então, para Suaiden (2000, p. 60), um processo que define grupos homogêneos de clientes em função de variáveis, como necessidades, desejos, características geográficas, demográficas e socioeconômicas. Em bibliotecas públicas, torna-se viável usar a segmentação de mercado, pois são heterogêneas as demandas de informação da comunidade de usuários, e os recursos, em geral, são escassos e insuficientes.

Com um projeto de pesquisa financiado pelo CNPq, realizamos um trabalho de segmentação de mercado em um bairro composto de pessoas carentes no Distrito Federal. O segmento escolhido foi o das mães dos alunos do segundo ano do ensino fundamental. O segmento escolhido se justifica pela questão social e pelo fator multiplicativo, pois a idéia era também motivar o marido e os filhos. O diagnóstico apontou para os seguintes tópicos: bolsa-escola, aposentadoria, doenças sexualmente transmissíveis, oportunidade de emprego, documentos etc. As informações foram coletadas e disponibilizadas de acordo com a capacidade intelectual do segmento escolhido. A melhoria da qualidade de vida foi o indicador mais relevante da avaliação final (SUAIDEN, 2000, p. 60).

Em artigo intitulado *El impacto social de las bibliotecas públicas*, ainda Suaiden (2002, p. 334) afirma que a sociedade da informação rompeu o paradigma da preservação porque, como demonstra, a informação implica poder, por ser disseminada em tempo real. Essa capacidade de acesso imediato e a possibilidade de gerar produtos, serviços e riquezas deram origem à revolução tecnológica atual. A informação valorizou-se, e as empresas passaram a usar as tecnologias, teorias, conceitos e ferramentas para vencer competitivamente.

As bibliotecas, historicamente, nasceram com funções muito nobres. Nos Estados Unidos da América, por exemplo, objetivavam preservar a democracia. Em outros países, elas estão em nível de igualdade com as escolas e a Igreja, e são um meio importante para a inclusão social. Para Suaiden (2002, p. 338), um exemplo pertinente é o da Biblioteca Pública de New York, que presta o serviço específico de facilitar a vida do cidadão imigrante. Por meio de seus produtos e serviços, a biblioteca pública alcança visibilidade na sociedade. Entretanto, essa mesma situação não é observada em países latino-americanos, onde o governo questiona o custo-benefício dos serviços bibliotecários e as bibliotecas públicas são pouco utilizadas pela população.

Para Suaiden (2002, p. 340), nos EUA e na Inglaterra, comprovou-se que as pessoas que mais usam as bibliotecas são as de classe média, com um bom nível educativo, logo se conclui que “as bibliotecas não mudam a situação social, apenas reforçam o *status* vigente”. No Brasil, porém, ainda segundo Suaiden, os resultados da pesquisa intitulada *Retratos da leitura no Brasil*, realizada pela Câmara Brasileira do Livro (CBL) e pelo Sindicato Nacional de Editores de Livros (SNEL), mostram que a escolaridade é um fator determinante na compra de livros e que as pessoas muito pobres utilizam alternativas alheias à livraria. O baixo poder aquisitivo da população brasileira representa, pois, uma grande dificuldade para a classe editorial, e a baixa presença das bibliotecas é citada como uma barreira ao incremento da leitura.

O conceito de educação é, portanto, um conceito-chave na análise dos modelos de vida atuais. Takahashi (2000, p. 45), no capítulo 4 do *Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil*, afirma:

[...] educar em uma sociedade da informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias de informação e comunicação: trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhes permitam ter uma atuação efetiva na produção de bens e serviços, tomar decisões fundamentadas no conhecimento, operar com fluência os novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em usos simples e rotineiros, seja em aplicações mais sofisticadas. Trata-se também de formar os indivíduos para “aprender a aprender”, de modo a serem capazes de lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação da base tecnológica.

Entretanto, aplicar esse conceito de educação às bibliotecas públicas parece ser uma ação bem abrangente, mesmo nos países desenvolvidos, como afirma Usherwood (1999, p. 42) a respeito da Inglaterra:

As bibliotecas podem desenvolver as oportunidades educativas, podem fornecer instalações de lazer e até espaço para sonhar, mas só podem realmente ter êxito se inseridas num movimento mais vasto que se empenhe em reduzir as desigualdades estruturais da sociedade britânica. Tal movimento exigirá empenhamento profissional e político.

#### 1.4 BIBLIOTECA PÚBLICA EM PORTUGAL

Segundo Ventura (2002, p. 36), “a burguesia liberal europeia do século XIX acreditava na educação e na cultura como fatores de civilização e de progresso”. , Nessa época, a Europa teve uma vida cultural intensa, com a restauração de monumentos, a criação de museus e bibliotecas públicas, de orquestras, de teatros, incentivos à edição literária, entre outras atividades culturais. Surgindo nesse contexto, a biblioteca pública permanece até hoje e agora enfrenta novos desafios na sociedade da informação, com o advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Para Ventura (2002, p. 38), a biblioteca pública possui natureza inclusiva, constitui, portanto, um espaço de socialização, sendo para muitos a única possibilidade de acesso à informação, bem como de “acesso físico a um edifício público que, para muitos, representa, ainda, quer literal quer simbolicamente, uma espécie de ‘abrigo’ num espaço público”. Além disso, e sobretudo por isso, deve-se destacar o fato de que os serviços oferecidos na biblioteca pública são gratuitos, pois nessa instituição prioriza-se o princípio de que a informação é um direito público do cidadão, e não uma mercadoria exclusiva de alguns. Haveria exceções a esse critério de gratuidade, podendo haver cobrança, por exemplo, de taxas de empresas comerciais?

Essa interrogação feita por Ventura (2002, p. 43) complementa-se com outra, que assinala poderem ser essas taxas uma contradição em relação a própria natureza pública da biblioteca. “Talvez, por isso, a mais recente versão do já citado Manifesto da UNESCO (1994) considere, pela primeira vez, que os serviços prestados devem ser, em princípio, gratuitos”.

Em se tratando das bibliotecas públicas portuguesas, Ventura (2002, p. 43) afirma que a cobrança de taxas não dificulta ainda a acessibilidade, o problema reside nos fundos documentais modestos em relação ao desejável, de acordo com os padrões da IFLA (1998), que determina para as bibliotecas uma base de dois livros por habitante. Também é considerado um problema o atraso na integração das novas tecnologias de informação. Por outro lado, há necessidade de melhorias no quadro de pessoal, com qualificação e atualização de seus profissionais.

De acordo com Parker (1986, p. 71), da *Library Development Consultants* (LDC), Inglaterra, em 1982 e 1983, foi feito um levantamento que objetivou identificar a situação das bibliotecas públicas mantidas pelos concelhos municipais no Portugal continental. A conclusão evidenciou que, em alguns municípios, a situação “está longe do ideal, não permitindo, ainda, a formação de um serviço nacional de bibliotecas públicas”. Recomenda-se, entre outras medidas, que se identifiquem as bibliotecas públicas “com bom potencial de desenvolvimento, que possam vir a ser projetos-piloto que, com o suporte do governo central e das autoridades locais, poderiam prover a base para o desenvolvimento de uma moderna rede de bibliotecas públicas para o país”.

Na mesma década do levantamento descrito por Parker (1986), a ação de cooperação entre as bibliotecas públicas e a constituição de redes de leitura pública são apontadas como necessárias no relatório intitulado *Leitura pública: rede de bibliotecas municipais*, coordenado por Maria José Moura. Nesse relatório, Moura *et al.* (1986) fazem uma avaliação das bibliotecas municipais, descrevendo-as quanto à sua localização por cidade, concelho, indicando a data de abertura, o quadro de pessoal, os fundos gerais, os fundos especiais, os empréstimos domiciliários, entre outros dados, e apresentam um plano e uma proposta de ação para a implantação de uma rede nacional de bibliotecas de leitura pública.

Dez anos após, Moura *et al.* (1996, p. 5), em novo documento, intitulado *Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal*, constata a “quase inexistente cooperação e partilha de recursos entre as bibliotecas”. O fato de as bibliotecas não trabalharem em conjunto compromete a existência de uma verdadeira rede de bibliotecas. Outra constatação diz respeito à necessidade

de integrar as tecnologias de informação aos serviços das bibliotecas, priorizando a informatização e a capacitação dos técnicos, a fim de oferecer aos utilizadores o acesso aos computadores e à Internet.

Em concordância com Moura *et al.* (1996), o professor José António Calixto, na obra *Bibliotecas para a vida*, manifesta o seu pensamento a respeito das bibliotecas públicas portuguesas:

As bibliotecas públicas portuguesas, ao lado de uma grande vitalidade em certos aspectos, têm mostrado algumas fragilidades preocupantes, por exemplo ao nível dos seus fundos documentais, ou da quantidade e formação dos seus recursos humanos, demonstrando ainda enormes carências ao nível do trabalho de cooperação e de um verdadeiro funcionamento em rede, resultante de mecanismos de cooperação sólidos e eficazes (CALIXTO, 2007, p. 9).

Henrique Barreto Nunes, em seu livro *Da biblioteca ao leitor*, de 1996, apresenta uma coletânea de textos que resultou de intervenções em congressos e outros eventos, reunindo informações importantes sobre a história das bibliotecas públicas portuguesas.

Em um desses textos, cujo título é *Ditadura e Estado Novo (1926/1974)*, Nunes (1996, p. 29) aponta o espírito de conservação que sempre prevaleceu nas bibliotecas, sobrepondo-se ao seu objetivo maior, que é disseminar a informação entre todos os usuários. Um trecho do referido texto chama a atenção para a censura exercida na ditadura, em 1927, quando se dizia que seria lançada uma rede de leitura e cultura popular, e na verdade restringiu-se o acesso à informação, pois se impedia o fornecimento ao público de “quaisquer livros, revistas e panfletos que contenham doutrinas imorais e contrárias à segurança do Estado”.

O acesso ao livro foi implementado por uma instituição privada, a Fundação Calouste Gulbenkian, que, já em 1958, criou uma rede de bibliotecas itinerantes, assim como bibliotecas fixas, que muito contribuíram para a leitura pública em Portugal. No que concerne à leitura no sentido mais atual, enquanto literacia, as bibliotecas públicas portuguesas precisam estar também equipadas com as TIC, pois o simples fato de propiciarem o uso dos computadores e o acesso à Internet aos seus usuários já constitui um fator de inclusão social, uma vez que o uso das TIC é comum em todos os serviços públicos, no comércio, nos bancos e demais meios de comunicação.

Para Manuela Barreto Nunes, o papel das bibliotecas públicas está mais determinante nesta sociedade da informação, não só no plano físico como também e especialmente no ciberespaço, um novo espaço sem fronteiras no qual os serviços tradicionais podem ser também oferecidos, embora haja necessidade de capacitação para os técnicos das bibliotecas. Em pesquisa realizada nos sítios de bibliotecas portuguesas, Nunes (2004) constatou que nem sempre há eficiência nos sítios das bibliotecas públicas, mesmo nos países mais desenvolvidos. A Dinamarca e o Reino Unido, por exemplo, “revelam fortes deficiências no cumprimento das regras de facilidade de uso, navegação, simplicidade e facilidade de leitura e acesso à informação”.

Nunes (2007) enfatiza que as bibliotecas públicas terão ainda de oferecer aos seus usuários, juntamente com os serviços de informação, “serviços de cultura e acesso à educação informal nos níveis necessários para que seja assegurada a plena igualdade de acesso”: a biblioteca pública é um ponto de encontro cultural e, nesse sentido, ela é, além de lugar de contato com o conhecimento humano, lugar de “promoção e conhecimento da memória e da identidade locais”.

## 1.5 BIBLIOTECA PÚBLICA: MODELO AMERICANO *VERSUS* MODELO FRANCÊS

Anne-Marie Bertrand, em sua obra *Bibliothèque Publique et Public Library: essai de généalogie comparée*, apresenta um estudo comparativo entre as bibliotecas públicas dos Estados Unidos da América (EUA) e as da França, apontando as grandes diferenças existentes, a começar por sua denominação. “As bibliotecas públicas americanas não são exatamente serviços municipais que eu reservo aqui ao modelo francês” (BERTRAND, 2010, p. 18). Partindo dessa explicação, a autora refere-se às bibliotecas francesas como bibliotecas municipais e aplica às americanas a expressão inglesa *public library*.

Para Bertrand (2010, p. 9), a afirmação de que a biblioteca é um objeto científico é plenamente aceita hoje. Como objeto da história, a biblioteca “está na confluência da história política, história social e história cultural”. Ela é uma

instituição pública, um objeto social, por partilhar conhecimento e cultura, e um artefato, “construído sobre um projeto de legado e um ambiente específico”.

Estados Unidos e França são países democráticos, que veem suas bibliotecas como uma ferramenta democrática, mas a frequência em suas bibliotecas é incomparável: 25% em França, contra 66% nos EUA. Além disso, nos EUA, os usuários participam ativamente e sabem o que querem de suas bibliotecas públicas (BERTRAND, 2010, p. 13).

As bibliotecas municipais francesas sofrem influência do modelo americano. Bertrand (2010, p. 14) estuda não apenas a aplicação ou a comparação de modelos, mas também a transferência cultural, a importação do modelo americano, ou seja, “como o modelo americano tem sido adotado em França e as infidelidades desta apropriação”. A autora estuda a história cultural e política da biblioteca pública dos dois países.

Bertrand (2010, p. 30) afirma que, em 1992, a *American Library Association* (ALA) declarou que há mais bibliotecas nos EUA que MacDonald's. As diferenças culturais entre os dois países são grandes, e isso repercute em suas bibliotecas. Segundo Bertrand (2010, p. 32), “o lugar da biblioteca pública na sociedade é o que importa nos EUA; o lugar da biblioteca pública em programas de governo é o que importa para a França”.

Em relação às estatísticas, Bertrand (2010, p. 161) informa que existem cerca de nove mil e duzentas (9.200) *public libraries* nos EUA e cerca de três mil (3.000) bibliotecas municipais na França. Aproximadamente dois terços da população norte-americana frequentam a *public library*, contra 25% de usuários de bibliotecas municipais na França.

Para Bertrand (2010, p. 189), no que diz respeito à utilidade social das bibliotecas públicas nos EUA e na França, há quatro (4) divergências importantes, todas de natureza política: o papel educativo das bibliotecas, as bibliotecas na vida democrática, o apoio público e a advocacia.

As *public libraries* são um complemento da escola e uma universidade popular, ao contrário das bibliotecas municipais francesas, que se afastaram da escola, projetando as atividades mais para o lazer. Ora, é a utilidade social das bibliotecas que justifica o fato de estarem a cargo da comunidade, e essa utilidade está mais na formação do que na leitura de prazer – “as bibliotecas



municipais francesas, privadas de seu papel educativo, não funcionam por inteiro” (BERTRAND, 2010, p. 190).

As *public libraries* começaram pelo voluntarismo de alguns; já as bibliotecas municipais francesas foram criadas pelos poderes públicos, sem que a população pedisse. Os contribuintes americanos opinam sobre o financiamento das bibliotecas, votando nos referendos para aceitar ou não. As bibliotecas municipais francesas existem, independentemente de seus usuários, de suas demandas, de sua satisfação ou apoio. Então, quando elas são abandonadas, ignoradas, os usuários não as defendem, e elas só contam com a defesa corporativista dos bibliotecários (BERTRAND, 2010, p. 191).

Essa situação lembra o acontecido com a Biblioteca de Alexandria, na Antiguidade, fato já referido anteriormente neste capítulo: por ocasião dos incêndios sofridos pela biblioteca, não houve defesa por parte da população, justamente porque não a conhecia, frequentada que era somente pela elite intelectual e pela nobreza.

Bertrand (2010, p. 193) resume assim “a falha inicial que separa as bibliotecas públicas nos Estados Unidos e em França: o nascimento democrático ali, uma herança aristocrática aqui”. Entre as duas nações, há diferenças culturais. Os americanos são adeptos do pragmatismo; já as bibliotecas francesas possuem coleções cuja finalidade não é a utilidade imediata.

Constata-se, pois, que a *public library*, em França, é infiel ao modelo importado – desenvolvido sob a forma da “mediateca”, o modelo atual francês rompe com a biblioteca culta, assumindo como palavras-chave a modernidade e a abertura. Entretanto, a biblioteca pública francesa não surge apoiada num projeto político, o que é grave, mas já adota as tecnologias de informação e novas práticas bibliotecárias (BERTRAND, 2010, p. 200).

## 1.6 BIBLIOTECA PÚBLICA: FENÔMENO MUNDIAL

São, então, as bibliotecas públicas um fenômeno mundial, existindo numa grande variedade de sociedades, em níveis diversos de desenvolvimento. A IFLA, por intermédio de um grupo de trabalho presidido por Philip Gill, elaborou um documento com diretrizes para as bibliotecas públicas e

ilustra o texto com diversos exemplos interessantes de atividades desenvolvidas em bibliotecas públicas, de acordo com suas necessidades locais, dentre as quais se destacam:

- na Austrália, no Estado de Queensland, as bibliotecas públicas oferecem suporte para os deveres de casa dos estudantes do ensino primário e secundário, possuindo clubes de trabalho de casa nas bibliotecas, oferecendo essa assistência também pela Internet;

- em algumas bibliotecas públicas na África do Sul, estão localizados quiosques de informação e telecentros;

- na Bolívia, as bibliotecas locais realizam ações como campanhas de saúde pública, aulas de higiene e nutrição, clubes para mães e filhos, e clubes para jovens;

- nas bibliotecas do Estado de *New York*, nos EUA, funcionam centros de formação sobre empregos, havendo ligações entre os bibliotecários e o Sistema de Desenvolvimento da Força de Trabalho Regional;

- em Singapura, há serviços nas línguas locais (chinês, malaio e tamil), oferecidos numa unidade de Serviços Bibliotecários;

- as bibliotecas em Cuba funcionam como espaços para poetas e promovem igualmente trabalhos de investigação e conservação das tradições orais campesinas;

- em bibliotecas rurais da Índia, um dos objetivos consiste em promover os saberes tradicionais, com publicação de livros escritos pelos aldeãos;

- na Dinamarca, em Horsemans, a biblioteca pública criou um Quiosque de Informação para o acesso dos usuários à informação governamental, com auxílio no preenchimento de formulários e na busca de serviços públicos procurados (IFLA, 2003).

No texto da IFLA, são citados muitos outros exemplos envolvendo atividades ligadas à rotina dos cidadãos, como também ao uso das tecnologias de informação, o que demonstra que a instituição biblioteca pública continua ativa, diante dos novos desafios da sociedade da informação.

O nosso momento atual difere e muito daquele período da famosa Biblioteca de Alexandria. Basta citar Castells (2007):

A integração potencial de texto, imagens e sons no mesmo sistema – interagindo a partir de pontos múltiplos, no tempo escolhido (real ou atrasado) em uma rede global, em condições de acesso aberto e de preço acessível – muda de forma fundamental o caráter da comunicação. E a comunicação, decididamente, molda a cultura porque, como afirma Postman, “nós não vemos ... a realidade... como ela é, mas como são nossas linguagens. E nossas linguagens são nossos meios de comunicação. Nossos meios de comunicação são nossas metáforas. Nossas metáforas criam o conteúdo de nossa cultura” (CASTELLS, 2007, p. 414).

Hoje, com o advento das TIC, as bibliotecas deixam de ser apenas organizações no espaço físico, podendo apresentar-se também no ciberespaço, como bibliotecas virtuais, digitais, eletrônicas, conceitos que ainda são discutidos pelos especialistas.

Como instituição física ou eletrônica, a biblioteca precisa de profissionais habilitados, os bibliotecários, para administrar a mediação entre a informação e o usuário. A mediação é uma ação subjetiva, definida como uma instância articuladora, na comunicação e na vida social, entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e da relação social (LAMIZET; SILEM, 1997). A mediação é praticada de modo diverso, de acordo com as várias categorias de bibliotecas existentes, como infantis, escolares, universitárias, especializadas, nacionais e públicas.

A categoria biblioteca pública, objeto de estudo desta pesquisa, talvez apresente um alto grau de dificuldade para a mediação, pela multiplicidade de usuários a que se propõe atender. Entretanto, como já citado anteriormente, há estudiosos que apontam técnicas para possibilitar o atendimento à demanda informacional dessas bibliotecas. Por outro lado, sempre se deve levar em conta o que sugere o grande Umberto Eco (2003): “se a biblioteca é como pretende Borges, um modelo do Universo tentemos transformá-la num universo à medida do homem e, volto a recordar, à medida do homem quer dizer também alegre [...], isto é, uma biblioteca onde nos apeteça ir [...]”.

Finalizando este capítulo com o olhar de Umberto Eco, que lembra a sugestão de Borges, o grande poeta argentino, convém defender que o estudo das bibliotecas públicas deverá seguir ainda adiante, com a convicção de que já passou o tempo em que a biblioteca era tida como um templo de silêncio; em nosso momento, ela converte-se em espaço de cidadãos, tanto no ambiente real quanto na realidade virtual.



## CAPÍTULO 2

### O ESTUDO DA MEDIAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Desde a Antiguidade, quando as bibliotecas preocupavam-se apenas com a preservação dos documentos, já se previa que, em algum momento, aconteceria o encontro do leitor com aquela informação armazenada: essa era, certamente, a intenção que motivava a guarda dos documentos.

A mediação tem sido, pois, praticada na Biblioteconomia ao longo do tempo, de uma maneira tão natural que seus atores não se deram conta disso, uma vez que não houve estudos teóricos a respeito. Antes de abordar o estudo da mediação, faz-se necessária uma introdução sobre a CI e seu objeto de estudo, a informação.

#### 2.1 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A produção de informações e de sistemas de informação foi tão significativa após a Segunda Guerra Mundial que fez surgir uma ciência – a Ciência da Informação.

A Ciência da Informação é uma ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno informacional perceptível e cognoscível através da confirmação ou não das propriedades inerentes à génese do fluxo, organização e comportamento informacionais (origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação) (SILVA, 2006, p. 140).

A definição de Ciência da Informação acima apresentada é de autoria de Armando Malheiro da Silva e encontra-se em seu livro intitulado *A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. A partir da página 137 dessa obra, tem-se um glossário sob o título *Terminologia Essencial*, que abrange diversos termos – uma importante contribuição para os estudos da área. Outra fonte de referência sobre CI encontra-se disponível na Internet no seguinte endereço: <<http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/index.htm>>. Trata-se do *Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação* (Delt Ci), que é

coordenado por pesquisadores da Universidade Federal do Espírito Santo, no Brasil, e da Universidade do Porto, em Portugal (DELT CI, 2008).

Na Universidade do Porto, os estudiosos têm desenvolvido uma concepção de CI transdisciplinar, que seria um “estádio epistemológico evolutivo, resultante da interação e da integração” das disciplinas práticas Documentação, Biblioteconomia e Arquivística. Segundo esses estudos, a interdisciplinaridade da CI ocorre “por níveis de proximidade, acontecendo, em primeiro lugar, no campo emergente das Ciências da Informação e Comunicação” e, em seguida, nas Ciências Sociais Aplicadas (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 63).

Há, portanto, duas perspectivas: de um lado, a cumulativa e fragmentada; de outro, a evolutiva. A primeira concebe a Biblioteconomia, a Arquivística, a Documentação e a Ciência da Informação como disciplinas relacionadas entre si, mas autônomas. Na Universidade do Porto, segue-se a perspectiva evolutiva, que constata uma evolução nas disciplinas práticas surgidas no século XIX e XX no sentido de um novo estágio científico transdisciplinar.

Ainda segundo Silva e Ribeiro (2011, p. 63), os estudos sobre a Ciência da Informação desenvolvidos na Universidade do Porto objetivam ser uma resposta a um conjunto de questões fundamentais, apresentando posicionamentos claros, ainda que controversos e sujeitos a análises críticas construtivas. Entre essas questões são mencionadas: “há critérios seguros para se definir CI como ciência? Como se manifesta o objecto desta ciência e que métodos usam os seus cientistas? [...] Há um método próprio da CI? [...] A CI é uma ciência social?”

A concepção de CI que vem sendo construída e consolidada pela Universidade do Porto é inspirada na definição de Harold Borko, que se encontra adiante, e na proposta unitária e interdisciplinar de Yves Le Coadic.

Para definir Ciência da Informação, Borko (1968) partiu de uma síntese das ideias expostas nas três definições de Robert S. Taylor, publicadas no *Annual Review*. Então, para Borko (1968, p. 3):

Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para otimizar a acessibilidade e uso. Ela diz respeito àquele corpo do conhecimento relacionado com a origem, coleta, organização,

armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.

Isso inclui a investigação das representações da informação nos sistemas naturais e artificiais, o uso de códigos para a transmissão eficiente de mensagens e o estudo dos recursos e técnicas de processamento da informação, como computadores e seus sistemas de programação (BORKO, 1968, p. 3).

Para Borko, a Ciência da Informação é necessária porque tem como meta promover um corpo de informações que guiam o aperfeiçoamento nas várias instituições da sociedade, por meio de procedimentos dedicados à acumulação e à transmissão de conhecimento.

Existem outros recursos utilizados com essa função, como livros, escolas, bibliotecas, cinemas, periódicos e conferências. Entretanto, esses recursos são inadequados às necessidades de comunicação da sociedade de hoje, em razão de alguns fatores: o grande crescimento em ciência e tecnologia e o surgimento de novos conhecimentos que tornam os velhos obsoletos; a rapidez com que as técnicas de conhecimento são ultrapassadas; o aumento da especialização, que torna muito difíceis o intercâmbio e a comunicação da informação entre disciplinas; o grande número de trabalhos científicos e o grande número de periódicos técnico-científicos que existem hoje; o curto espaço de tempo entre a pesquisa e a aplicação, que exige uma informação mais precisa e imediata (BORKO, 1968, p. 4).

Ainda para Borko, o pesquisador pode investigar em nove categorias dentro da Ci. São elas: necessidades e uso da informação; criação e reprodução da documentação; análise linguística; tradução; resumo, classificação, codificação e indexação; planejamento de sistemas; análise e avaliação; padrões de reconhecimento; sistemas adaptativos. O pesquisador pertence a uma classe pequena quantitativamente, mas com muitas perspectivas em produção. Borko afirma que não há, em Ciência da Informação, severas distinções entre pesquisa e tecnologia.

De acordo com Le Coadic (1996, p. 1), a informação é “objeto de uma ciência, de uma tecnologia e de uma indústria de ponta”. A informação não é facilmente definível, sendo necessário citar alguns exemplos para a compreensão da sua amplitude, como o faz Dertouzos (1998, p. 81):

- A hora do dia é informação – assim como a previsão do tempo para amanhã, a rota de um navio e o peso de um bebê.
- Cantos dos pássaros e discursos presidenciais são informação – assim como programas de rádio e todas as músicas já tocadas ou por tocar.
- O processo de projetar um carro, ou uma casa, também é informação – assim como todo serviço de escritório, realizado por centenas de milhões de pessoas.
- Um computador é descrito por meio da informação – e, quando deciframos o mistério biológico de nossa existência, também o seremos.

Ainda para Dertouzos (1998, p. 81), “a informação não é igual ao canal que a transporta. Um nu de Renoir pode valer US\$ 23 milhões num leilão, embora a informação contida na tela, quando impressa num pôster, encontra-se à venda na loja do museu por US\$ 10”.

Para a CI, na concepção desenvolvida pela Universidade do Porto, informação tem uma dupla funcionalidade semântica: informar (dar forma a ideias e a emoções) e comunicar (fazer interagir ideias e emoções entre os seres humanos), além de identificar um objeto científico. Chega-se, então, à seguinte definição de Informação:

Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registradas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada (SILVA, 2006, p. 150).

Na concepção americana da CI, como ciência autônoma e paralela à Documentação, à Biblioteconomia e à Arquivística, diferente do caráter evolutivo da CI estudada na Universidade do Porto, há autores a destacar, dentre os quais se apresentam a seguir alguns. Também são destacados adiante autores de outras nacionalidades.

Em 1945, Vannevar Bush, cientista do *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) e chefe da equipe científica americana durante a Segunda Guerra Mundial, identificou o problema da “explosão da informação”, ou seja, percebeu a necessidade de organizar as informações a fim de permitir a sua recuperação. Chegou a idealizar uma máquina denominada MEMEX, que pode ser considerada precursora do computador. Vannevar Bush percebeu claramente o valor político e estratégico da informação e chegou a publicar



suas ideias em um artigo intitulado “*As we may think*”, no periódico *Atlantic Monthly* (PINHEIRO, 1997, p. 72).

De acordo com Saracevic (1991, p. 3), a recuperação da informação apresenta seus próprios e específicos problemas, dentre os quais se destacam três, que continuam fundamentais: “como descrever intelectualmente a informação? Como especificar intelectualmente a busca? Que sistemas, técnicas ou máquinas devem ser empregados?”

Outra questão relevante no estudo da informação, sob o enfoque da CI, é a interdisciplinaridade, que se concretiza com as diferentes áreas. Para estabelecer as relações da CI com a Biblioteconomia, Saracevic (1991, p. 6) começa valorizando as atividades realizadas pelas bibliotecas, considerando-as não apenas como organizações particulares ou como sistemas de informação, mas principalmente como instituições sociais, culturais e educacionais. Ele cita Shera que, em 1972, define bibliotecas como uma entidade:

[...] contribuindo para o sistema total de comunicação na sociedade... Embora tenham as bibliotecas sido criadas como instrumentos para maximizar a utilização dos registros gráficos em benefício da sociedade, elas atingem sua meta trabalhando com os indivíduos e através deles, atingem a sociedade (SHERA, 1972 *apud* SARACEVIC, 1991, p. 6).

As semelhanças entre CI e Biblioteconomia estão na preocupação com o social e na utilização dos registros gráficos. Entretanto, percebem-se, especialmente nas agendas de pesquisa e nos eventos científicos, as diferenças existentes entre ambas com relação à seleção dos problemas propostos e à forma de sua definição, a questões teóricas e práticas, a instrumentos e abordagens. A interdisciplinaridade da CI é uma característica que a distingue da Biblioteconomia de forma significativa. Saracevic (1991, p. 6) conclui que CI e Biblioteconomia constituem campos diversos, embora relacionados.

Rafael Capurro (2003), por seu turno, considera a Biblioteconomia e a Documentação como antecessoras da CI. Afirma que a CI nasce em meados do século XX com um paradigma físico, questionado por um enfoque cognitivo, que a seguir é substituído por um paradigma pragmático e social, já presente na Biblioteconomia e na Documentação, suas predecessoras.

Capurro afirma ainda que a CI tem duas raízes, que são: a Biblioteconomia Clássica, o estudo dos problemas relacionados com a transmissão de mensagens e ligado a todos os aspectos sociais e culturais próprios do mundo humano; a Computação Digital, de caráter tecnológico recente. A Computação Digital refere-se ao impacto da computação no processamento da informação desde a sua produção até seu uso, em especial da informação científica registrada em documentos impressos (CAPURRO, 2003).

Outra ligação muito significativa entre a CI e a Biblioteconomia é o fato de que hoje as teorias da representação e da classificação estão identificadas como área central da CI, ou como seu “núcleo duro”, o “específico” (ARAÚJO, 2009, p. 197), e essas teorias originam-se do exercício realizado na Biblioteconomia, no desenvolvimento de seu objetivo maior de organização de livros, para promover a recuperação da informação e o seu uso.

Em relação à Ciência da Computação, que trata dos algoritmos que transformam informações, a CI dela se diferencia porque trata da natureza mesma da informação e de sua comunicação para uso pelos humanos. O que as relaciona é a aplicação dos computadores e da computação na recuperação da informação, assim como nos produtos, serviços e redes associados (SARACEVIC, 1991, p. 7).

Wersig (1993), que define informação como “conhecimento para ação”, chama a atenção para a mudança do papel do conhecimento que, segundo ele, está ocorrendo para indivíduos, organizações e sociedades desde, aproximadamente, a década de 60 do século XX.

Esta mudança é evolutiva e tem pelo menos duas dimensões – uma filosófica e outra tecnológica... Também há que se considerar relevante, pelo menos quatro traços dessa questão:

- despersonalização do conhecimento: tecnologia da comunicação;
  - veracidade do conhecimento: tecnologia da observação;
  - fragmentação do conhecimento: tecnologia da apresentação, e
  - racionalização do conhecimento: tecnologia de informação
- (WERSIG, 1993, p. 230).

Para Wersig (1993, p. 238), a CI possui, não uma teoria, mas uma estrutura de amplos conceitos científicos ou modelos, podendo desenvolver algum tipo de sistema de navegação conceitual, que seria uma abordagem

teórica pós-moderna. Já em 1975, Wersig e Nevelling (1975, p. 134) afirmavam que a responsabilidade social parece ser a real preocupação que movimenta a CI.

De acordo com Silva e Ribeiro (2011, p. 64), a CI utiliza uma metateoria explicativa baseada em dois paradigmas essenciais: paradigma custodial e paradigma pós-custodial. O custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista surge no século XVIII e permanece até a era da informação, época atual. O paradigma pós-custodial, informacional e científico, deverá direcionar “o modo de ver, de pensar e de agir de gerações de cientistas e profissionais da informação, ao longo do século XXI. A transição de um paradigma para outro não ocorre por ruptura; é gradual, tensa e está em curso”.

No paradigma custodial (1789-1945), o acesso aos documentos enfrentou obstáculos de diversas ordens, como as taxas elevadas de analfabetismo, limitações quanto à impressão em papel, desigualdade econômica e consequente limitação dos estudos dos menos favorecidos. Ao longo do tempo, foi sendo gerado um novo modelo de vida e, por volta de 1945, surge o paradigma pós-custodial, informacional e científico (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 65).

Para Ribeiro (2005, p. 5), a expressão “era pós-custodial” começou a difundir-se a partir de um texto de autoria do conhecido arquivista canadiano Terry Cook, sob o título *The Concept of Archival Fonds: Theory, Description and Provenance in the Post-Custodial Era*, publicado em 1992.

O paradigma pós-custodial sugere e tem-se desenvolvido na “sociedade em rede” ou “era da informação”, assim denominada por Manuel Castells, que afirma: “[...] estamos vivendo num mundo novo, e precisamos de novo entendimento [...]” (CASTELLS, 2007, p. 23). Esse autor surpreende-se com o grande interesse despertado no mundo inteiro, mesmo no público em geral, por sua obra “A sociedade em rede”, pois, segundo ele, trata-se de um livro acadêmico. Para ele, o motivo desse interesse está na importância fundamental das questões postas em análise nessa obra, as quais estão incomodando a todos por não haver ainda, entre os seres humanos, uma compreensão clara do novo modo de funcionamento de vida nesta “era da informação”.

No paradigma pós-custodial, o documento – ou seja, a informação registrada em um suporte – torna-se mais dinâmico com o aparecimento das TIC, que possibilitam a comunicação da informação por diversos meios, quer impressos, quer eletrônicos. De acordo com Silva e Ribeiro (2011, p. 67), a informação sobressai, é posta a circular, diferentemente do que ocorria no paradigma custodial, em que era guardada, custodiada, escondida.

No novo paradigma, há uma mudança de postura epistemológica fundamental – passa-se das abordagens instrumentais, práticas, normativas e descritivas dos documentos para a compreensão e a explicação do fenômeno infocomunicacional.

A CI que brota deste novo paradigma é um projecto emergente, com fragilidades e com potencialidades, sintonizado com o universo dinâmico das Ciências Sociais e centrado na compreensão do social e do cultural, com influência directa no processo formativo dos futuros profissionais da informação. Assim sendo, faz todo o sentido e necessidade que o conceito operatório de mediação integre o dispositivo teórico-metodológico desta ciência emergente (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 69).

A consolidação da CI como área científica deverá ser a garantia de que os futuros profissionais estarão preparados para lidar com os novos desafios da sociedade em rede, com habilidades de compreensão do fenômeno infocomunicacional em toda a sua complexidade. Estarão aptos a exercer o papel de mediadores da informação, com condições de proporcionar informação pertinente aos usuários, bem como garantir a preservação da memória informacional. Nestes tempos de volatilidade a que está sujeita a informação digital, preservar a memória será uma função especializada e reconhecida socialmente, e necessitará de uma preparação adequada com base científica bem consolidada (RIBEIRO, 2009, p. 35).

## 2.2 A MEDIAÇÃO

O termo “mediação” parece ter sido primeiramente usado na área jurídica, aplicando-se à intervenção de um juiz ou mediador para dirimir conflitos. Atualmente muitas outras áreas do conhecimento utilizam-no, ainda que, não raro, num primeiro momento, de maneira geral, sem aprofundamentos

teóricos, como tem sido observado na Biblioteconomia, em que se entende a mediação como a ação desenvolvida para promover o encontro entre o usuário e a informação. Entretanto, a ciência necessita de estudos teóricos que possibilitem precisão no uso dos termos, e Silva (2010) defende a ideia de que a CI deve “recusar uma ‘importação’ imediata, redutora, que deve dar lugar a uma apropriação crítica do conceito” – o uso do termo precisa ajustar-se às especificidades da área.

De acordo com Ferreira (2010, p. 495) e Cunha (2010, p. 417), a palavra “mediação”, substantivo feminino que significa ato ou efeito de mediar, intermediação, origina-se do latim *mediatione*; a palavra “mediador”, adjetivo masculino, do latim *mediatore*, significa aquele, ou aquilo, que medeia ou intervém, intermediário, medianeiro; e a palavra “mediar”, verbo transitivo direto, origina-se do latim *mediare* e significa dividir ao meio, intervir como árbitro ou mediador.

A origem provável da palavra mediação é indicada por Jean-Louis Lascoux em publicação eletrônica da Associação Fórum-Mediação. Lascoux (2006) entende a mediação como uma disciplina decorrente da evolução do pensamento humano e com contributos da Filosofia. Esse autor destaca a arte da linguagem na função de intermediar as relações, mas refere haver diversas concepções de mediação, desde a “simples intervenção pedagógica na transmissão de saberes”, até aplicações nas várias dificuldades existentes nas relações: o mediador facilita o confronto das diferenças.

A palavra mediação antes de derivar de uma palavra latina (*medium*, *medius*, *mediator*) terá aparecido na enciclopédia francesa em 1694, cujo aparecimento é identificado nos arredores do século XIII, para designar a intervenção humana entre duas partes. A raiz “medi” parece ter sido utilizada pelos romanos que a terão recebido, por associação de idéias do nome deste país desaparecido, a Media, (para resumir), um país vizinho das terras da antiga Persa que se tornou o Irão (LASCoux, 2006, p. 1).

É evidente o traço jurídico na definição de mediação: em geral, nas fontes de informação, há duas partes em conflito, e uma terceira pessoa, o mediador, faz intervenções a fim de solucionar a questão; mas também se percebem outras aplicações da mediação, como na Pedagogia, citada acima por Lascoux.

De acordo com Silva (2010), da leitura da obra *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, dirigida por Bernard Lamizet e Ahmed Silem, deduz-se que o sentido jurídico é ignorado no conceito de mediação; o que é destacado é a abordagem sociológico-comunicacional: a mediação seria, então, uma ação subjetiva, definida como “uma instância articuladora, na comunicação e na vida social, entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e da relação social” (LAMIZET; SILEM, 1997, 364-365).

A mediação ocorre por meio da língua, da comunicação e das instituições. Pela língua, estabelecem-se as relações entre os homens: “a língua é uma mediação que permite nomear e representar, mediante formas comuns, os objetos captados por percepções singulares”. A comunicação “desempenha uma função de mediação no espaço social ao organizar e ao estruturar as expressões de pertença das quais os atores se reclamam no espaço social”. As estratégias desenvolvidas na comunicação para a execução de atividades e projetos pelos sujeitos comunicantes constituem, pois, as mediações institucionais. “As estratégias de comunicação são mediações institucionais, porque consubstanciam o uso comunicacional das instituições pelos atores que as integram” (LAMIZET; SILEM, 1997 *apud* SILVA, 2010, p. 5).

O estudo das mediações no campo da comunicação tem a relevante contribuição de Jesús Martín-Barbero, pesquisador e professor espanhol, residente na Colômbia há mais de 37 anos. Em sua extensa produção científica, que abrange artigos, livros, conferências e entrevistas, destaca-se *Dos meios às mediações*, livro em que apresenta a sua teoria, com o deslocamento da pesquisa centrada nos meios de massa para as mediações. Sobre essa obra, Martín-Barbero afirma:

O que se encontra aqui traz as pegadas de um longo percurso. Vinha eu da filosofia e, pelos caminhos da linguagem, me deparei com a aventura da comunicação. E da heideggeriana morada do ser fui parar com meus ossos na choça-favela dos homens, feita de pau-a-pique, mas com transmissores de rádio e antenas de televisão. Desde então trabalho aqui, no campo da mediação de massa, de seus dispositivos de produção e seus rituais de consumo, seus aparatos tecnológicos e suas encenações espetaculares, seus códigos de montagem, de percepção e reconhecimento (MARTÍN-BARBERO, 2009, p. 27).

Numa entrevista concedida à jornalista Claudia Barcellos, aluna da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (USP), que foi transmitida no programa Sintonia CBN, da Rádio CBN São Paulo, em 13 de maio de 2000, Martín-Barbero declarou:

O que eu comecei a chamar de mediações eram aqueles espaços, aquelas formas de comunicação que estavam entre a pessoa que ouvia o rádio e o que era dito no rádio. [...] Mediação significava que entre estímulo e resposta há um espesso espaço de crenças, costumes, sonhos, medos, tudo o que configura a cultura cotidiana. Era essa espessura da cultura cotidiana, que, para mim, na América Latina, era muito rica (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 154).

Ainda na referida entrevista, Martín-Barbero afirma que, nos EUA, os meios de comunicação podem ser muito importantes na vida das pessoas, diferentemente da América Latina, porque “muitas das formas comunicativas de solidariedade, de convivência, que ainda existem na América Latina, nos Estados Unidos já não existem, ou não existiram nunca”. Martín-Barbero acredita ser possível, nos EUA, que pessoas se suicidem por desespero, por exemplo, quando um personagem desaparece; na América Latina, isso é menos provável, pois a vida é muito “festiva, lúdica, familiar, religiosa”. Com base nessas observações, ele afirma que “tentar medir a importância dos meios em si mesmos, sem levar em conta toda essa bagagem de mundo, da vida, da gente, é estar falsificando a vida para que caiba no modelo dos estudos dos meios” (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 154).

A importância dos meios é reconhecida por Martín-Barbero, mas, para ele, é preciso refletir sobre essa importância, pois são diversos os modos como esses meios são utilizados pelas pessoas. Segundo ele, o hábito de assistir à televisão todos os dias desde a manhã até a noite é comum entre donas de casa e é bem diferente do contato esporádico que, por exemplo, um intelectual tem com esse meio, pois seu televisor só é ligado para assistir a determinadas programações, como “a um programa de ópera ou uma hora de teatro de Shakespeare, da BBC de Londres”. Logo, “os meios influem, mas conforme o que as pessoas esperam deles, conforme o que pedem aos meios” (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 155).

Ainda segundo Martín-Barbero, a noção de comunicação não abrange só a transmissão de informação com emissor, receptor, canal: “em um casal se beijando há uma profunda comunicação e ninguém está conversando”, assim como num baile, em que “as pessoas se comunicam através do corpo”. A observação da vida cotidiana das pessoas na América Latina, “em meio à miséria social, mas, também, em meio à riqueza da vida”, faz sobressair a riqueza cultural. Cultura é mais do que aponta a Sociologia: há uma concepção antropológica de cultura que está ligada às crenças, aos valores, às atividades como bordar, pintar; cultura não é só ir ao teatro ou ao cinema, mas é o convívio, no qual se reproduzem os costumes dos avós, ou se rompe com esses costumes, por exemplo. Para Martín-Barbero, o mais importante é compreender, na atualidade, as novas linguagens que surgem, e não só as tecnologias como o computador e a Internet. O autor está juntando cada vez mais não só comunicação e cultura, mas também educação (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 157-158).

Martín-Barbero afirma que decidiu partir das mediações, em vez de fazer a pesquisa partir da análise das lógicas de produção e recepção, como seria o comum até então. Mediações seriam os “lugares dos quais provêm as construções que delimitam e configuram a materialidade social e a expressividade cultural da televisão”. Afirmar ainda que, “à guisa de hipótese, recolhendo e dando forma a uma série de procuras convergentes, embora muitas delas não tenham como ‘objeto’ a televisão, propõem-se três lugares de mediação: a cotidianidade familiar, a temporalidade social e a competência cultural” (MARTÍN-BARBERO, 2009, p. 294).

Para Marco Bastos, a proposta de Martín-Barbero de passar dos meios às mediações possibilita “pensar a recepção fora do diagrama da teoria informacional”, uma vez que Martín-Barbero faz uma crítica extensa à teoria da informação. Para Marco Bastos, Martín-Barbero defende então uma teoria envolvendo os elementos da liturgia informacional, emissor, receptor, canal e mensagem, em contextos culturais, tendo como “conceito-chave”, para coordenar essas manifestações, a mediação (BASTOS, 2008, p. 86).

Em artigo publicado originalmente em 2003, em língua francesa, Jean Davallon, professor da Universidade de Avignon, França, analisa o uso do termo “mediação” pelos investigadores das Ciências da Informação e da



Comunicação, englobando a nova forma de pensar a comunicação. Tal artigo foi traduzido e republicado em língua portuguesa, no periódico eletrônico *Prisma.com*, em 2007, sob o título *A mediação: a comunicação em processo?*. O autor inicia seu texto com uma interrogação e logo apresenta a adequada resposta, como segue:

Quando se fala do mediador da República, ou ainda da organização da mediação jurídica, o que há em comum com a mediação cultural, por exemplo? As primeiras são instâncias de regulação social entre pessoas em conflito ou que têm interesses divergentes – as instâncias em posição de terceiro que são ao mesmo tempo neutras e dotadas de uma autoridade e cuja acção consiste em tornar possível uma compreensão entre os actores na esperança de lhes permitir sair de uma situação de conflito. Nada disto se passa na mediação cultural. Nenhuma situação de conflito, apenas uma falta, um desvio (DAVALLON, 2007, p. 3).

Em seguida, Davallon define funcionalmente mediação cultural: “visa fazer aceder um público a obras (ou saberes)” – ele refere-se ao público e aos objetos culturais –, “e a sua acção consiste em construir um interface entre esses dois universos estranhos um ao outro (o do público e o, digamos, do objecto cultural) com o fim precisamente de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro”. Mas o autor questiona-se sobre essa situação, pois, segundo ele, a mediação cultural “não deixa de cobrir coisas tão diversas como a prática profissional dos mediadores (de museu ou de património, por exemplo); uma forma de acção cultural por oposição à animação cultural; a construção de uma relação com a arte; produtos destinados a apresentar ou a explicar a arte ao público; etc.”. Ainda assim, Davallon propõe-se a avaliar ou a fundamentar o conceito, reconhecendo seu sucesso atual nas Ciências da Informação e Comunicação (DAVALLON, 2007, p. 4).

Três tipos de utilização do termo “mediação” são apontados por Davallon nos diversos textos analisados: como ação de servir de intermediário, como conceito operatório e como definição.

Davallon (2007, p. 19) conclui que a noção de mediação, “tal como é utilizada pelas Ciências da Informação e da Comunicação, reenvia de facto para a Filosofia”, mas enfatiza a necessidade de uma definição de mediação. O modelo da mediação relacionaria informação e sujeitos sociais e inseriria a

relação entre eles num dispositivo singular – o texto, a mídia, a cultura (DAVALLON, 2007, p. 23).

Para Lucia Santaella (2011, p. 189), professora e pesquisadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), atuando na área da comunicação, “não há mediação sem signo. São os signos, as linguagens que abrem, à sua maneira, as portas de acesso ao que chamamos de realidade”. A linguagem é, portanto, o eixo dos processos de mediação, “é o que nos constitui como humanos”. Fala-se das mediações midiáticas, das mediações culturais, entre outras, “mas o papel que a linguagem desempenha nesses processos é sempre tão esquecido que tenho chamado de ‘ponto cego da retina’” (SANTAELLA, 2011, p. 189).

Ainda para a referida autora, a linguagem é pensamento, inclui percepção e ação, e, mesmo quando se apresenta em sua natureza mental, tem um corpo, materializa-se em algo físico, na fala, na escrita. Para Santaella (2011, p. 191), a função primordial da linguagem é ser mediadora e, portanto, tem função comunicativa.

Santaella (2011, p. 204) afirma que atualmente são tantos os recursos tecnológicos utilizados na mídia, dos quais todos nós dependemos, que “a linguagem, ou ‘âmago do ômega’, resta olvidada pelos teóricos e críticos da cultura e da comunicação, apagada por trás das siderações da midiamania”.

A pior consequência desse estado de coisas, provocado pelo esquecimento da linguagem, encontra-se na compreensão simplista de mediação e, especialmente, de mediação tecnológica que tem aparecido com frequência nos estudos sobre mídias e tecnologias midiáticas. Vem daí a necessidade de atenção especial que os conceitos de mediação e mediação tecnológica parecem exigir (SANTAELLA, 2011, p. 204).

Ainda para Santaella (2011, p. 207), “há graus de mediação, do nível mais baixo e rudimentar ao mais complexo”. A autora lembra que uma enxada pode aumentar a força física de um braço humano, mas é o homem que faz a mediação entre a força do braço e a terra.

Portanto, para sermos fiéis ao sentido legítimo de mediação, devem estar nele implicados a afecção, a percepção e a cognição mediada do mundo pela linguagem, pelos signos. O conceito de mediação não deve ser simploriamente entendido como meio de comunicação e nem mesmo como ambiente cultural e social que os meios criam.

Mediação é, sobretudo, um conceito epistemológico que envolve a grandeza humana, que é também a nossa tragédia de só ter acesso ao mundo físico, afetivo, sensorio, perceptivo, cognitivo, pela mediação dos signos (SANTAELLA, 2011, p. 207-208).

Silva e Ribeiro (2011, p. 155) também enfatizam a urgência de promover-se a apropriação crítica do conceito de mediação em sua área de estudo, visto que tal conceito tem valor hermenêutico nas pesquisas e análises desenvolvidas na CI. Explicam a seguir o significado de apropriação crítica, que seria:

uma adequação do conceito aos problemas e aos casos específicos do nosso campo de estudo, o que implica sempre, especialmente quando aproveitamos ou importamos um conceito operatório surgido e desenvolvido por outra(s) disciplina(s), um exercício de crítica e de integração instrumental no quadro teórico-metodológico que nos é próprio. E só assim é possível ir respondendo com coerência e solidez às questões fundamentais que activam e estimulam o debate epistemológico (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 155).

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, professor e pesquisador da Universidade Estadual de Londrina, no Brasil, desenvolve uma pesquisa sobre mediação e afirma que, na CI, a mediação tem sido entendida como as ações de atendimento ao usuário, empiricamente, nos serviços de referência nas diversas unidades de informação. Entretanto, para ele, essa imagem de ponte, isto é, a mediação apenas como ponto de ligação entre a informação e o usuário é inapropriada, por apresentar “a idéia de algo estático, que leva alguma coisa de um ponto a outro ponto, sendo estes predeterminados e fixos, e sem interferir no trajeto, no modo de caminhar e no final do percurso” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92). Em seus estudos, Almeida Júnior elaborou um conceito de mediação da informação, embora o declare ainda em forma embrionária. Segundo ele, mediação da informação seria:

toda a ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Almeida Júnior parte do princípio de que não há conhecimento no isolamento, ele se constrói na relação com o mundo, com outros homens. O

autor toma, portanto, por base as ideias de estudiosos como Vigotski, Paulo Freire, Marilena Chaui, Istvan Meszaros, Armand Mattelart, Ignácio Ramonet, Emir Sader e Phillipe Breton (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 96).

### 2.2.1 Mediação custodial

Para Silva e Ribeiro (2011), a mediação custodial está situada no período em que se seguia o paradigma custodial, patrimonialista, historicista, tecnicista, que se estende desde 1789 até por volta de 1945. Essa mediação é tida como “imperfeita e perversa ou ‘negativa’, [...] e contraditória face ao destino comunicacional que Arquivos e Bibliotecas deveriam cumprir, sob a égide do Estado-Nação, primeiro, e do Estado Cultural, a seguir, em proveito do espaço social”. Paul Otlet, Ortega y Gasset e Ranganathan ajudam a compreender como se desenvolveu essa mediação e contribuem para o surgimento de uma nova mediação, a mediação pós-custodial (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 161-162).

Ainda de acordo com Silva e Ribeiro (2011, p. 164), os profissionais da informação que realizavam a mediação custodial – o bibliotecário, o arquivista e o documentalista – seriam mediadores, pois atendiam à demanda de informação dos utilizadores de bibliotecas e arquivos, e podiam influir de maneira incisiva em crianças, adolescentes e jovens, com orientações em suas leituras, audições musicais e preferências estéticas, entre outras ações informacionais. Também interferiam quando produziam instrumentos de acesso, como resumos e análises seletivas de informação, que serviriam para a tomada de decisões. Especialmente nos anos 30 do século XX, já parecia haver excesso de informação, e essa seria a justificativa para o exercício de uma “mediação menos passiva e até demasiado influenciadora”, pois o bibliotecário selecionava a informação a fim de que os utilizadores não perdessem muito tempo.

O bibliotecário indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan promoveu o desenvolvimento das bibliotecas na Índia e deixou grande contribuição para a Biblioteconomia com suas famosas *Cinco leis da Biblioteconomia*: os livros existem para serem lidos; a cada leitor o seu livro; a cada livro o seu leitor; poupar tempo ao leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento. Além

dessa contribuição, Ranganathan é também autor da *Classificação Colon*, de 1933, considerada a primeira classificação facetada (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 169).

### 2.2.2 Mediação pós-custodial e informacional

Segundo Silva e Ribeiro (2011), a mediação pós-custodial é aquela que passou a acontecer neste novo paradigma pós-custodial, que se inicia por volta de 1945 e que ainda perdurará provavelmente ao longo do século XXI. Pode-se dizer que, atualmente, ainda se vive um período de transição entre o paradigma custodial e o pós-custodial.

As mudanças operadas no mundo com o advento de novas tecnologias trazem consequências para o modo de vida das pessoas em sua rotina do dia a dia. Acontece hoje o mesmo que aconteceu, por exemplo, na época da Revolução Industrial, quando as pessoas preocupavam-se muito com o resultado dos avanços de então: a chegada dos automóveis, da luz, do telefone, do emprego, entre outros avanços, causou uma inquietação acerca das possíveis transformações na maneira de viver, de trabalhar, de divertir-se, de fazer compras, de investir dinheiro, de fazer arte, de educar os filhos, de cuidar da saúde, enfim, em todas as situações da vida cotidiana (DERTOUZOS, 1998, p. 153).

As novas tecnologias que fizeram surgir um novo paradigma no século XX são da área da Informação e Comunicação; sua criação foi motivada pela produção demasiada de informação, ou seja, pelo fenômeno da explosão informacional (*information overload*). Silva e Ribeiro (2011, p. 170) destacam que a Internet, juntamente com toda a estrutura de tecnologia digital, está a serviço da produção, do armazenamento, da recuperação e da disseminação da informação, constituindo o “ciberespaço (Pierre Lévy), o espaço de fluxos (Manuel Castells) ou a infosfera (Luciano Floridi)”. Esses recursos são utilizados pelos mediadores, abrangendo bibliotecários, arquivistas, documentalistas, demais gestores de informação e também *designers* de conteúdos multimídias. As TIC também estão a serviço dos utilizadores da informação, especialmente dos info-incluídos, e dos *born* digital ou nativos da

Internet – estes últimos fazem parte da geração que está a crescer e a ser educada no contexto do mundo digital.

Há, pois, também na atualidade, assim como no período da Revolução Industrial, uma atmosfera de inquietação decorrente das muitas mudanças necessárias para acompanhar os novos tempos que, apresentando recursos novos, requerem conhecimentos novos e, portanto, novos comportamentos. As alterações necessárias fazem-se sentir tanto nos lares, nas atividades rotineiras das pessoas, como também na área profissional, nas diversas atividades desenvolvidas pelos trabalhadores em empresas, escritórios, hospitais, universidades, bibliotecas e demais instituições públicas e privadas.

Na área da Ciência da Informação, de acordo com Silva e Ribeiro (2011, p. 171), com os diversos suportes de informação impressos e eletrônicos a acumular-se nas bibliotecas públicas e especializadas, e em arquivos públicos e de outras organizações, documentos precisam ser mediados para permitir o acesso aos utilizadores. Surge uma interrogação: como tais documentos estão sendo processados e colocados à disposição de seus usuários? A seguir, outra questão mais complexa: como saber se essa partilha é efetiva e se os usuários têm acesso à informação e assimilam criticamente o que encontram? Para responder a essas questões, surgem, ainda na segunda metade do século XX, estudos sobre utilizadores e comportamento informacional, bem como se intensificam os serviços de avaliação e de seleção da informação, para que ela seja usada com mais proveito.

Os serviços de informação multiplicaram-se e complexificaram-se até se instalarem na Internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos actores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na Internet/redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Possíveis traços caracterizadores, entre os quais importa destacar a interação e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 171).

A digitalização de obras originalmente em suporte de papel tem aumentado consideravelmente, o que, em princípio, deve ser considerado positivo, pois democratiza a informação, uma vez que muito mais pessoas podem ter acesso gratuitamente às obras digitalizadas, nas próprias salas de

leitura das bibliotecas públicas que oferecem o serviço de Internet a seus usuários. Entretanto, em seu livro *A questão dos livros: passado, presente e futuro*, Robert Darton, atualmente diretor da biblioteca da Universidade de Harvard, declara-se apreensivo com um projeto do Google de digitalizar milhões de livros, abrangendo o acervo da Biblioteca de Harvard e de mais três bibliotecas universitárias, criando uma megabiblioteca digital.

Não me opus ao projeto do Google de tornar livros em domínio público disponíveis gratuitamente na Internet, mas a empresa planejava vender assinaturas do banco de dados digitalizado, composto de livros protegidos de direito autoral, e dividir a receita com os reclamantes que estavam processando a empresa. Quanto mais eu aprendia sobre o Google, mais a empresa me parecia um monopólio dedicado a conquistar mercados em vez de um aliado natural das bibliotecas, cujo único propósito é preservar e difundir o conhecimento (DARTON, 2010, p. 10).

Para Robert Darton, é preciso digitalizar, mas é primordial democratizar a informação, e o compromisso do Google de “fornecer livre acesso ao seu banco de dados num único terminal de computador em cada biblioteca pública é repleto de restrições”, uma vez que, entre outras questões, um único terminal deverá ser insuficiente para atender a demanda das bibliotecas (DARTON, 2010, p. 33).

A mediação pós-custodial é praticada por bibliotecários e arquivistas, mas também pelos profissionais da informática, que “controlam o processo tecnológico e o desenho e fixação no software dos metadados”; diferentemente, na mediação custodial, essas atividades eram descritivas e realizadas sem tecnologia eletrônica, apenas pelos bibliotecários e arquivistas (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 174).

O diálogo entre os bibliotecários e os profissionais da informática é necessário para a efetivação da biblioteca digital, pois a mediação pós-custodial é uma multimediação e precisa dos conhecimentos especializados do programador e do *designer* de informação (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 177).

Quanto à literacia informacional, que exige competências críticas (cognitivas) dos utilizadores para o uso das informações, a mediação é realizada pelos profissionais da informação, “embora a sua participação neste domínio seja cada vez mais reduzida e partilhável com professores, formadores, comunicação social (sobretudo televisão e rádio), amigos

presenciais e encontrados em comunidades virtuais”, entre outros, e não se sabe bem em que direções ainda vão avançar esses processos (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 179).

Silva e Ribeiro (2011, p. 180) sistematizam os tipos de mediação pós-custodial e informacional – conceito indispensável às pesquisas em CI – por meio do quadro a seguir.

Quadro 1 – Caracterização da mediação pós-custodial.

Tipos de Mediação pós-custodial	Caracterização
Institucional	Enquadra-se nas tradicionais instituições culturais, como são Bibliotecas e os Arquivos, é exercida pelos mediadores especializados, como são os bibliotecários e os arquivistas, mas, ao mesmo tempo, é partilhada com informáticos e <i>designers</i> de informação, de quem depende a feitura do <i>website</i> através do qual são disponibilizados os acervos em depósito.
Distribuída e/ou partilhada	Ocorre em certos tipos de serviços e <i>media</i> digitais, como <i>websites</i> e <i>blogs</i> , pertencentes a entidades colectivas e a indivíduos, em que há o(s) mediador(es) que localiza(m), digitaliza(m), seleciona(m) e disponibiliza(m) conteúdos, há o <i>designer</i> e a empresa, que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação e há aderentes ao serviço, que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários.
Cumulativa	À medida que se inovam e expandem mais as possibilidades tecnológicas (novas soluções e produtos) o papel do “prossumidor” (produtor e usuário) cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de <i>designer</i> e de progra-mador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agregam interagentes idênticos ou parecidos.

Fonte: Silva e Ribeiro (2011, p. 180-181).



Silva e Ribeiro (2011) afirmam que, por enquanto, só foi possível identificar três tipos de mediação pós-custodial e destacam a cumulativa, “que está emergindo de forma aparentemente anárquica”. Em rede digital, aparecem, desenvolvem-se e desaparecem milhões de recursos de informações, muitas vezes organizados por grupos de pessoas de diversos perfis, outros por uma pessoa só, algumas vezes são realizações de graduados e pós-graduados em CI e todos coexistem no espaço digital.

Aldo Barreto, professor e pesquisador brasileiro, em artigo intitulado *Mediações digitais*, publicado no periódico eletrônico *DataGramaZero*, questiona-se sobre o futuro. Duas questões preocupam-no: “como serão as pessoas do amanhã em um mundo em que a escrita se torna cada vez mais posicionada em estruturas digitais?”; “como acontecerá a apropriação da informação e geração do conhecimento em um cenário onde a consciência humana já tenha os sentidos condicionados pelo formato digital dos textos?” (BARRETO, 2009a).

As TIC estão trazendo novos desafios para os profissionais da área de CI – cada vez se lê mais nas telas dos computadores pessoais. “O interesse na leitura digital está nos seus links do texto, que trazem a sedução da viagem por escritos entrelaçados; a escritura como uma aproximação da oralidade é um novo paradigma da leitura” (BARRETO, 2009a).

Barreto ressalta que os usuários de biblioteca de hoje são diferentes daqueles de vinte anos atrás, pois usam as TIC em suas leituras, pesquisas, e também escrevem em formato digital; portanto, necessário se faz pensar a CI nessa direção. Uma “forte intuição” leva Barreto a crer que “a Ciência da Informação não tem uma adequada apreciação e emergência para este problema” (BARRETO, 2009a).

Barreto (2009a) investiga a mediação da informação para a geração de conhecimento em documentos em formato linear e em formato digital, e as evidências encontradas são as seguintes:

- ✓ a mediação da informação para a geração de conhecimento, a percepção da informação e a assimilação da informação realizam-se de forma diferente se o receptor interage com um documento no formato linear ou em formato digital;

- ✓ a percepção da informação digital gera conhecimento de melhor qualidade, “considerando, a abrangência do tema, a riqueza de conteúdos aproximados, a atualidade das narrativas, os detalhes temáticos”, isso porque a leitura de textos cruzados estimula a criatividade – a percepção da informação digital varia dependendo do receptor, de suas vivências, de suas expectativas, por meio daquilo que o autor denomina “fluxo de pensamento divergente”;
- ✓ já a percepção do conteúdo em documentos lineares faz-se por meio de um fluxo de pensamento convergente, no qual a “reconhecimento conceitual se direciona para uma cadeia de apreensões pontuais que se ajustam a uma mesma família temática dentro do conteúdo explícito do texto”;
- ✓ “a pesquisa indica que a interação do receptor com os documentos digitais se processa como uma percepção de enunciados individualizados”, havendo, portanto, respostas individualizadas acerca de um mesmo conteúdo digital.

A pesquisa conclui que a mediação da informação é diferente em documentos lineares ou convencionais e em documentos digitais. Um quadro explicita essas diferenças.

Quadro 2 – Documento digital e linear.

<b>TIPO DE ESTRUTURA</b>	<b>Condições de interpretação</b>	<b>Cadeia de pensamento na interpretação</b>
<b>Formato Digital</b>	- maior liberdade semântica - ampla liberdade de interpretação	- fluências de ideias - independência para elaborar significados - pensamento divergente
<b>Formato Linear</b>	- pouca liberdade semântica - interpretação fechada no texto	- ideação no contexto do texto linear - pensamento convergente

Fonte: Barreto (2009a).

Tomando por base os conceitos de mediação de Lamizet e Silem (1997), os de Silva e Ribeiro (2011), os de mediação da informação de Almeida Júnior (2009) e os estudos de mediação digital de Barreto (2009a), chega-se ao seguinte **conceito de mediação digital**: ação subjetiva dos mediadores no atendimento das demandas de informação de usuários, com a utilização de recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação.

## 2.3 A MEDIAÇÃO NA PRÁTICA DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: ALGUNS ESTUDOS

Nas unidades de informação – bibliotecas, arquivos, centros de documentação e informação –, existem instrumentos para a efetivação da mediação técnica, como os catálogos, os códigos de catalogação e as tabelas de classificação de assuntos, além das sinalizações para indicar o acesso à informação. Todos esses dispositivos técnicos resultam da mediação humana, atuando tanto com os recursos tradicionais, quanto com os eletrônicos.

A seguir, são apresentados alguns estudos com exemplos de mediação da informação desenvolvidos na prática da CI, tanto dentro de unidades de informação tradicionais, como a biblioteca, quanto em outros ambientes.

### 2.3.1 A mediação da informação em comunidades

Farias e Freire (2011) realizaram uma pesquisa, intitulada *Ação de mediação para inclusão social de comunidades*, na Comunidade Santa Clara, localizada perto da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), no Brasil, com a finalidade de implementar uma ação de mediação da informação a fim de criar a interface virtual *Blog da Comunidade Santa Clara* para disseminar o “tesouro de conhecimentos das pessoas depositárias da memória social e do saber da comunidade” (FARIAS; FREIRE, 2011, p. 76).

A escolha da Comunidade Santa Clara deveu-se ao fato de o Departamento de Ciência da Informação da UFPB já atuar há oito anos nessa comunidade com projetos de pesquisa e extensão. A tecnologia digital escolhida para o registro e a socialização da memória da comunidade foi o *blog*, por ser esse instrumento uma forma de mídia que possibilita agregar informações provenientes de diversas fontes, “bem como expressar a

identidade de indivíduos excluídos da sociedade da informação como os moradores da Comunidade Santa Clara” (FARIAS; FREIRE, 2011, p. 80).

A participação dos integrantes da comunidade na pesquisa foi relevante. Laços foram estabelecidos entre os moradores mais novos e os mais antigos, estes, a contar a história da comunidade, aqueles, interessados em obter informações sobre o espaço em que cresceram. Três pessoas da comunidade participaram do *Curso de gerenciamento de blogs*, assumindo o compromisso de disseminar e de socializar os conhecimentos adquiridos no curso entre os demais moradores. “Eles se tornaram os disseminadores informacionais da Comunidade Santa Clara e ajudam a construir a identidade social da Comunidade” (FARIAS; FREIRE, 2011, p. 86).

O endereço do *Blog da Comunidade Santa Clara*, <<http://comunidadesantaclara.wordpress.com>>, passou a constar do cartão de visita da presidente da Associação de Moradores e líder comunitária da Comunidade Santa Clara. Assim, ao visitar instituições ou órgãos do governo para solicitar benefícios, ela pode sugerir uma visita ao *blog* para que se constate como é atuante a comunidade e que seus moradores têm história para contar sobre o lugar em que vivem há mais de 40 anos. Logo, o *blog* é um documento eletrônico que dá visibilidade à comunidade, pois registra informações sobre as manifestações culturais, sobre a história e sobre os momentos festivos da comunidade.

Houve depoimentos de moradores relatando a satisfação com a identidade social da comunidade e com a identidade virtual, que propicia a divulgação da comunidade pela Internet para todo mundo. Há benefícios para a comunidade, “desde o surgimento ou aumento da auto-estima de cada cidadão, até investimentos de entidades sociais beneficentes do governo e da população em geral” (FARIAS; FREIRE, 2011, p. 91).

### **2.3.2 A mediação da informação em assembleias legislativas**

A pesquisa *Mediação tecnológica da informação no parlamento: estudo de uma assembleia legislativa no contexto brasileiro* analisou o fluxo de informação no ambiente interno de uma assembleia legislativa no Brasil, especialmente quanto ao uso de TIC, para o exercício da mediação da

informação. Foram investigados os setores que têm responsabilidade sobre a gestão do fluxo informacional: Diretoria de Comunicação Social, Diretoria de Tecnologia e Informações, e Coordenadoria de Informações.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa e qualitativa, com o uso das técnicas de pesquisa documental, questionário e entrevista. As entrevistas foram realizadas com os responsáveis pelas diretorias e pela coordenadoria acima referidas, e 54 funcionários responderam questionários.

Foi verificado que nenhum dos três setores em estudo tem como atribuição desenvolver a mediação da informação, tecnológica ou não, internamente na instituição, o que demonstra não haver uma política de informação e comunicação para o funcionamento interno do órgão. “Em alguns casos pontuais, nem mesmo estas áreas têm clareza sobre suas atribuições em relação ao fluxo de informação interno”; ocorre interação entre elas por necessidade dos serviços (DALBOSCO; VIERA, 2011, p. 124).

As variáveis estudadas foram:

- Fontes de informação (eletrônicas, humanas, textuais ou impressas);
- Canais para obter e repassar informação (eletrônicos, humanos, textuais ou impressos);
- Tratamento da informação (eletrônico, humano, e textual);
- Necessidades de informação (setores da amostra e outros setores);
- TIC disponíveis na assembleia legislativa (grau de satisfação e recursos a melhorar);
- Barreiras de acesso à informação (demora no atendimento, linguagem complexa, sistema de informação interno insuficiente, informações distorcidas, sobrecarga ou excesso de informação, má vontade de colegas, profissionais desatualizados ou mal informados, recursos tecnológicos em excesso, cultura organizacional, informações desorganizadas e ausência de informações).

Os resultados da pesquisa demonstraram que as fontes humanas “são consideradas mais relevantes pelo conjunto das três áreas pesquisadas, com destaque para os deputados/gabinetes e coordenadores do próprio setor” (DALBOSCO; VIERA, 2011, p. 126). Os funcionários dependem muito do coordenador ou do diretor de seu setor, tanto no caso das fontes, quanto no dos canais de informação.

Quanto ao uso das TIC, quase não há integração entre os setores, no tratamento ou processamento e no armazenamento da informação interna. Em sua maioria, a informação produzida internamente não é utilizada para a elaboração de produtos de informação. Entre as barreiras ao acesso à informação, “apenas ‘demora no atendimento’ aparece como a barreira percebida pelo conjunto da amostra” (DALBOSCO; VIERA, 2011, p. 126).

A pesquisa conclui que há ações isoladas de cada setor e de seus profissionais, que são altamente dependentes dos coordenadores e diretores. Há, portanto, “uma mediação linear e passiva em relação à informação”, fazendo-se necessária, para a assembleia legislativa em estudo, uma “política de gestão da informação clara e planejada, a qual utilize estrategicamente as TIC de modo a construir uma gestão mais transparente, participativa e eficaz inerente aos parlamentos eletrônicos” (DALBOSCO; VIERA, 2011, p. 128).

### **2.3.3 A mediação da informação em bibliotecas**

Senié-Demeurisse, Fabre e Gardiès (2009) desenvolveram uma investigação sobre as práticas profissionais de documentalistas enquanto mediadores da informação produzida por periódicos, em duas bibliotecas universitárias francesas. Na pesquisa intitulada *Organização do saber e mediação documental: do tratamento de periódicos de História a sua utilização em bibliotecas universitárias na França*, foi analisado o tratamento ou processamento técnico de três periódicos de História existentes nas duas bibliotecas universitárias. Os periódicos são:

- *A História* – periódico de divulgação dos grandes temas da História, com artigos escritos por historiadores contemporâneos;
- *Historiadores e Geógrafos* – periódico que apresenta temas relativos ao ensino da História e da Geografia nos liceus e colégios;
- *História e Sociedades Rurais* – periódico científico especializado, feito por pesquisadores para pesquisadores, que trata da história dos campos, do Neolítico até aos nossos dias.

Os três periódicos analisados também possuem *site* próprio na Internet, com uma versão limitada para os não assinantes; são diferentes na forma de apresentação, mas oferecem os mesmos tipos de acesso à informação. O periódico *História e Sociedades Rurais* publica alguns artigos “em texto integral e é acessível através do portal CAIRN” – a Biblioteca Nacional da França associou-se a esse projeto (SENIÉ-DEMEURISSE; FABRE; GARDIÈS, 2009, p. 137).

Para entender a mediação realizada, as pesquisadoras observam, num primeiro momento, a organização do espaço documental e o tratamento ou processamento da informação. Num segundo momento, persiste a observação e questionam-se as práticas profissionais por meio de questionários e entrevistas nas duas bibliotecas. Também foram observados os usuários e suas atividades, bem como foi feita a análise de seus discursos sobre os sistemas e as ferramentas que os cercam (SENIÉ-DEMEURISSE; FABRE; GARDIÈS, 2009, p. 141).

Nas duas bibliotecas, a disposição dos periódicos logo à entrada parece refletir uma preocupação com a sua valorização, favorecendo a sua leitura. Os periódicos são organizados em ordem alfabética, e o acesso é facilitado pela afixação de listas alfabéticas no início das estantes. A pesquisa e o acesso à informação podem ser feitos no catálogo coletivo das universidades ou no catálogo dos periódicos eletrônicos.

Numa das bibliotecas em estudo, pode-se notar que “uma indexação parcial dos artigos é efetuada sob forma de instruções bibliográficas através de rede documental específica e integrada ao catálogo local”. A informação dos periódicos é disseminada nos *sites* que contêm o catálogo a ser pesquisado *online*. No que diz respeito ao tratamento ou processamento da informação, na outra biblioteca universitária em estudo, os artigos não estão indexados, estando disponíveis só os índices dos próprios periódicos (SENIÉ-DEMEURISSE; FABRE; GARDIÈS, 2009, p. 142-143).

Mesmo tendo estudado apenas duas instituições, as autoras afirmam que os profissionais da informação de hoje, “face à diversidade de formatos disponíveis, tendem a se limitar, no caso dos periódicos, a uma disponibilização no espaço, valorizando o suporte em detrimento de um real

tratamento documental do conteúdo” (SENIÉ-DEMEURISSE; FABRE; GARDIÈS, 2009, p. 144).

Para as autoras, a organização alfabética dos periódicos nas estantes coloca no mesmo nível o periódico de divulgação e o científico, predominando a identificação; por outro lado, o periódico científico não recebe um tratamento específico, como deveria ocorrer. “Do ponto de vista do uso, tudo se passa como se existissem fortes pressupostos referentes às competências dos usuários e como se a versão eletrônica tornasse obsoleta a análise documental” (SENIÉ-DEMEURISSE; FABRE; GARDIÈS, 2009, p. 145).

Após esse estudo teórico da mediação em CI, abrangendo tanto o paradigma custodial quanto o paradigma pós-custodial, com um olhar lançado à prática da mediação em bibliotecas, passa-se a examinar a mediação em bibliotecas públicas.



### CAPÍTULO 3

#### A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE MEDIAÇÃO

No ano de 1943, em conferência proferida a convite da Casa do Estudante do Brasil, Rubens Borba de Moraes, bibliotecário brasileiro com largo conhecimento das bibliotecas europeias, americanas e brasileiras, fez um panorama da situação das bibliotecas públicas do Brasil, comparando-as com as europeias e as americanas.

O estudo dessa conferência confirma a validade dos argumentos utilizados, pois ainda hoje se constata a situação precária de muitas bibliotecas públicas brasileiras. A contemporaneidade do pensamento de Rubens Borba de Moraes coloca-o entre os estudiosos que contribuem para o conhecimento e consequente melhorias no serviço das bibliotecas.

Seu estudo comparativo das três situações distintas – a norte-americana, a europeia e a brasileira (MORAES, 1983, p. 23) –, no qual destaca a funcionalidade e a modernidade das bibliotecas americanas, é hoje confirmado pela literatura, que destaca o modelo de bibliotecas públicas dos EUA, voltadas para o cidadão, oferecendo livros eletrônicos, computadores com acesso à Internet, boas acomodações, *download* gratuito de músicas e filmes e muitos recursos da tecnologia, em ambientes muito agradáveis e com funcionários dedicados (NUSS, 2010), diferentemente das bibliotecas públicas europeias e brasileiras.

A estudiosa francesa Anne-Marie Bertrand, já referida nesta pesquisa, no primeiro capítulo de sua obra *Bibliothèque Publique et Public Library: essai de généalogie comparée*, também enaltece a eficiência das bibliotecas públicas americanas, em relação às francesas, justificada especialmente do ponto de vista cultural, por terem as bibliotecas americanas origens democráticas. O acesso ao saber é considerado, nos EUA, como uma necessidade de todos, diferentemente da ideia da biblioteca para a elite e da biblioteca popular, duas concepções que sempre prejudicaram as bibliotecas francesas (BERTRAND, 2010, p. 196).

No texto da conferência de Rubens Borba de Moraes, de 1943, destaca-se ainda a afirmativa de que as bibliotecas brasileiras e as da Europa seriam consideradas repartições públicas “sem a mínima autonomia indispensável a

institutos que não podem funcionar nos padrões estabelecidos para os departamentos burocráticos” (MORAES, 1983, p. 22).

O autor critica essa prática, que, para ele, muitas vezes anula o esforço de alguns bibliotecários ou chefes de serviço “mais esclarecidos”. É lamentável constatar que, passados mais de cinquenta (50) anos após essas observações, ainda persista a falta de autonomia nas bibliotecas públicas, que atuam com precariedade e não apresentam as características pertinentes a instituições atuantes em uma sociedade da informação.

Entre as bibliotecas públicas brasileiras de hoje, ainda se encontram exemplos semelhantes ao modelo criticado por Borba de Moraes (1983, p. 26), quando as bibliotecas não eram bem bibliotecas, eram meros depósitos de livros, mais ou menos organizados, e bem ou mal conservados. O autor critica também os catálogos antiquados, organizados de maneira empírica, o que ainda persiste em algumas bibliotecas públicas.

Na conclusão de sua conferência, Borba de Moraes faz algumas propostas para solucionar o problema das bibliotecas públicas brasileiras: a admissão de bibliotecários com preparo técnico e cultura à altura do cargo, menos burocracia, reforma nas bibliotecas existentes e fundação de novas bibliotecas. Ele afirma ainda que, em decorrência desse modelo inoperante, as bibliotecas americanas estão “mais bem aparelhadas de material brasileiro que as nossas” (MORAES, 1983, p. 30).

Como as bibliotecas públicas americanas continuaram em seu ritmo de crescimento bem mais adiantado que as europeias e as brasileiras, seu modelo hoje condiz com a sociedade da informação, uma sociedade em que a informação é considerada prioritária e, portanto, em que o acesso a ela é promovido pelas tecnologias, com os motores de busca, especialmente o *Google*, na Internet, e demais recursos, como as bases de dados.

### 3.1 A MEDIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS NA ATUALIDADE

A mediação nas bibliotecas públicas da atualidade pode ser realizada com muito mais competência com a utilização dos recursos oferecidos pelas TIC, o que favorece a visibilidade das bibliotecas, uma vez que é possível ter acesso a elas de qualquer lugar do mundo, sem necessidade de deslocamento

físico: a biblioteca pública como espaço de mediação alarga as suas possibilidades de promover o uso da informação, atingindo muito mais usuários, sem barreiras territoriais, ao lançar a sua biblioteca digital.

Uma biblioteca digital – uma coleção de informação digitalizada e organizada – tem um potencial informacional que dificilmente terá sido alcançado por alguma biblioteca convencional, isto é, ela pode entregar a informação diretamente na mesa do usuário (à semelhança da máquina Memex, imaginada por Vannevar Bush), possui a capacidade de executar estratégias de busca por palavras isoladas ou por expressões inteiras, e o seu conteúdo informacional – seja ele na forma textual, sonora ou em imagens – não sofre os desgastes naturais decorrentes do uso intensivo do documento impresso (CUNHA, 2008, p. 5).

Isso é o que se espera das bibliotecas públicas atuais, pois os objetivos da Biblioteconomia, que envolvem a busca da informação com eficiência, para atender a demanda de seus usuários, estão hoje incorporados à Internet, naturalmente por terem sido reconhecidos como relevantes.

Segundo Nicholas Carr (2008), os inventores do *Google*, Sergey Brin e Larry Page, “um par de gênios matemáticos com grande quantidade de dinheiro a sua disposição e um pequeno exército de cientistas da computação como seus empregados”, têm trabalhado cada vez mais no aperfeiçoamento do motor de busca *Google*, com a finalidade de transformá-lo num tipo de inteligência artificial que deverá ser tão esperto ou mais que as pessoas, tornando-as mais informadas e, portanto, mais aptas para desenvolver suas atividades.

A missão da empresa *Google*, segundo Carr (2008), é organizar toda a informação do mundo e promover o seu uso. Esse objetivo foi praticado desde a Antiguidade, na famosa Biblioteca de Alexandria, quando os faraós do Egito associavam a posse do conhecimento reunido naquela biblioteca à ideia de poder. No decorrer da história da humanidade, buscou-se, em outros momentos, esse mesmo objetivo. Pode-se destacar a figura de Paul Otlet que, com seu projeto Mundaneum, já pretendia não só reunir todo o conhecimento, mas também propiciar a recuperação da informação para ser utilizada com facilidade por quem dela necessitasse.

Hoje a Internet está aí e oferece motores de busca cada vez mais eficientes. Quanto mais rápido navega-se na rede, quanto mais se salta de um

*site* a outro, mais se deixam pistas do próprio perfil, das demandas de informação. Os proprietários do *Google* e de outras empresas percebem os interesses dos internautas e passam a enviar as suas propagandas. Ainda segundo Carr (2008), “a última coisa que estas companhias querem é encorajar a leitura prazerosa ou o pensamento concentrado e lento”.

Segundo Nicholas Carr, a Internet suscitou uma maneira de ler bem diferente da anterior, em que havia concentração da atenção e dedicação de muitas horas a um texto lido em profundidade. A leitura na Internet, ao contrário, é caracterizada pela “pulverização da atenção e difusão da concentração”, motivada pela oferta abundante de *hiperlinks*, notícias, anúncios, entre outros recursos, que levam a uma leitura superficial e diversificada, rica, entretanto, em quantidade de informações – o usuário inicia uma pesquisa na Internet para um assunto específico e sempre agrega a esse vários outros, que lhe são oferecidos durante a navegação.

Calixto (2007), ao mencionar o que considera um avassalador impacto das tecnologias de informação e comunicação (TIC), refere:

O enorme potencial das tecnologias, nomeadamente da Internet, tem permitido a expansão de serviços personalizados de aconselhamento de leitura e de referência e informação para níveis até há pouco tempo impensáveis, requerendo e fomentando a cooperação e a exploração conjunta de recursos de instituições como bibliotecas, arquivos e museus, até há pouco a funcionar em compartimentos estanques. Uma real mudança de paradigma, catalisada pelas tecnologias, está em curso, e resulta numa profunda transformação destas instituições, que acentua cada vez mais o seu papel de produtoras de conteúdos (CALIXTO, 2007, p. 8).

Quando a biblioteca pública está equipada com computadores com acesso à Internet e oferece esse recurso a seus usuários, ela pode exercer uma mediação em seu próprio espaço físico, orientando o seu usuário na busca da informação. A pesquisa poderá, então, ser realizada no acervo da biblioteca e na Internet, propiciando melhores resultados, e a instituição biblioteca pública atinge seu objetivo enquanto espaço de mediação.

Essa situação ideal, entretanto, ainda hoje está distante de ser a regra geral. A maioria das bibliotecas públicas brasileiras ainda carece de recursos materiais e humanos fundamentais para o desenvolvimento de suas atividades. Almeida Júnior (2003, p. 88) afirma que as bibliotecas públicas contam com

parcos recursos financeiros e humanos, péssimas e inadequadas instalações, e sofrem pelo descaso das autoridades, nas esferas federal, estadual ou municipal. Ainda segundo Almeida Júnior (2003, p. 89), existem municípios em que a biblioteca pública encontra-se “atrás da mesa do prefeito”; há mesmo outra situação pior, em que, “por falta de espaço, foi localizada no banheiro de alguma repartição pública”. Tudo isso, naturalmente, restringe ou até impede o acesso às bibliotecas.

De acordo com Tarapanoff e Suaiden (1995, p. 160), a principal função da biblioteca pública na atualidade deve estar relacionada com a formação da consciência do cidadão, para que ele tome consciência de seus direitos e deveres, possibilitando uma visão crítica, que o leve a reivindicar do governo de seu país melhores condições de vida para a sociedade.

Já se referiu no capítulo primeiro desta pesquisa a participação da UNESCO, especialmente em seu Manifesto de 1994, quando propõe princípios a serem seguidos pelas bibliotecas públicas. A UNESCO tem como missão fomentar a cooperação mundial por meio da educação e da cultura, posta a serviço da paz, da justiça e da liberdade. A biblioteca é, portanto, uma das instituições eleitas para a aplicação dessa missão.

De acordo com o Manifesto da UNESCO de 1994, as funções da biblioteca pública são: educativa, informativa, cultural e de lazer. Cunha (2002, p. 68), em pesquisa realizada no Mestrado em Ciência da Informação, na Universidade Federal da Bahia, sobre os bibliotecários das bibliotecas públicas de Salvador, investigou, entre outras questões, se esse profissional está contribuindo para a implantação das diretrizes sugeridas pelo Manifesto da UNESCO ou, mais especificamente, se o profissional conhece e usa o Manifesto.

Os resultados obtidos por Cunha (2002) mostram que 48,8% dos bibliotecários das bibliotecas públicas de Salvador conhecem o conteúdo do Manifesto e 51,2% não se lembram do conteúdo do Manifesto. Quanto ao modo como utilizam o Manifesto em suas atividades cotidianas, os bibliotecários não foram consistentes, respondendo de “forma pouco detalhada e convincente”, por dificuldades na comunicação escrita ou por conhecimento superficial do Manifesto. De qualquer forma, a autora chega à conclusão de

que há “necessidade de se estabelecer um trabalho sistemático do documento nas bibliotecas públicas” (CUNHA, 2002, p. 140).

Ricardo Pinheiro (2010), bibliotecário brasileiro de biblioteca pública em São Bernardo do Campo (SP), faz uma reflexão sobre o tema mediação em biblioteca pública, lançando algumas questões: a biblioteca pública ainda é necessária? Onde estão os leitores das bibliotecas públicas? Será que eles ainda existem? Como e quando se iniciou o distanciamento entre as pessoas e as estantes? A biblioteca é uma prioridade de todos?

O autor menciona a existência dos novos suportes de informação e a possibilidade de a biblioteca enriquecer o acervo de livros com os CD-ROM, DVD, entre outras tecnologias. Questiona-se também a respeito da decoração das bibliotecas, com velhas estantes e cadeiras cinzentas, se seriam motivo para o afastamento de usuários. Ou seria a falta de atualização do acervo? Em contraposição a isso, o autor cita a recente inauguração de uma biblioteca em São Paulo, no antigo espaço Casa de Detenção Carandiru – “a leitura que liberta no antigo espaço de confinamento e repressão”: a nova biblioteca surge numa bela construção, contendo 30 mil itens entre livros, CD, DVD, revistas, quadrinhos e até o *Kindle*, aparelho de leitura de livros eletrônicos:

Tudo belo e *clean*, há apenas um detalhe esquecido: a mediação. E entendam aqui mediação como uma complexa rede de relações entre o leitor e o mediador de leitura, tendo como elementos principais a informação e a produção do conhecimento. Por favor, não confundam mediação com o prosaico “atender bem”, pois este conceito “bom” atendimento atingido ou não, levou as bibliotecas públicas a estarem onde estão (PINHEIRO, 2010).

O cerne da questão levantada por Ricardo Pinheiro é a mediação, como lembra o título do presente capítulo: *A biblioteca pública como espaço de mediação*. Tem-se observado, na literatura e nas bibliotecas públicas brasileiras, o exercício de uma mediação com características muito mais custodiais, tradicionais. As pesquisas são resultantes, muitas vezes, da boa vontade de alguns profissionais de bibliotecas, que utilizam a busca da informação demandada, em acervos desatualizados; em algumas situações, porém, quando é possível o uso da Internet fora da biblioteca, oferece-se ao usuário a possibilidade de retornar no outro dia para obter as informações atualizadas.

Em outro artigo, denominado *Biblioteca pública: teimosia ou prioridade?*, Pinheiro (2011) segue em sua análise da situação da biblioteca pública, comunicando a reinauguração da Biblioteca Mário de Andrade, relevante biblioteca pública do município de São Paulo, e o possível fechamento de 400 bibliotecas públicas na Inglaterra. Está-se aqui diante de uma contradição, segundo o autor: o Brasil, país que não valoriza a leitura, abre uma biblioteca no momento em que a Inglaterra, país que é padrão em bibliotecas públicas geridas pela comunidade, vai fechá-las. Convém, porém, observar que o fechamento das bibliotecas inglesas ainda não havia sido efetivado.

Ricardo Pinheiro quer chamar a atenção para a necessidade de existir mediação com qualidade nas bibliotecas públicas, exercida por profissionais com formação específica, para propiciar o uso da informação. Os prédios e o mobiliário precisam ser cuidados, porém o mais importante é permitir o acesso ao acervo, a informação em qualquer suporte é para ser utilizada pelo leitor, sujeito principal da biblioteca.

Para Pinheiro (2011), mediar “não é intervir e/ou escolher pelo indivíduo”, mas propiciar o acesso nas várias opções que existam. Para isso, devem ser usadas as tecnologias, pois são aliadas no processo de mediação, e não excludentes. O próprio motor de busca *Google* é “estruturado e planejado por pessoas”.

Olinto (2010), em artigo intitulado *Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social*, analisa a biblioteca pública brasileira como instituição facilitadora do acesso e do uso das tecnologias. A autora observa que os países latino-americanos em desenvolvimento, incluindo o Brasil, possuem bibliotecas públicas pouco preparadas para essas tarefas: além da carência de recursos humanos, financeiros e de infraestrutura, a biblioteca pública não possui visibilidade, tem pouca tradição de uso e pouca participação na vida comunitária dos seus países (OLINTO, 2010, p. 78).

Mas, embora seja invisível para grande parte da comunidade, a biblioteca pública no mundo latino-americano tem a seu favor a quantidade de unidades. De acordo com Olinto (2010, p. 89), só no Brasil, existem 5.226 bibliotecas cadastradas no sistema de bibliotecas da Fundação Biblioteca Nacional, e há uma determinação do governo de criar mais bibliotecas

públicas, a fim de que todos os municípios possuam pelo menos uma biblioteca. Esse fato por si só justifica que essas instituições sejam consideradas como facilitadoras do uso das TIC.

Outro ponto positivo é a decisão do governo brasileiro de promover suas bibliotecas públicas. Como medida concreta, o Ministério da Cultura instituiu uma portaria – Portaria n.º 117, de 1.º de dezembro de 2010, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 3 de dezembro de 2010 – determinando que, de agora em diante, só podem receber recursos desse Ministério os municípios que mantiverem pelo menos uma biblioteca pública municipal em pleno funcionamento. O objetivo da medida é garantir que os prefeitos invistam na manutenção das bibliotecas.

Segundo Fabiano Santos, da Diretoria do Livro, Leitura e Literatura do Ministério da Cultura, o grande desafio dessa portaria é expandir a política de ampliação e modernização das bibliotecas, para atualização do acervo, realização de programações culturais e qualificação dos gestores (BRASIL. Ministério da Cultura, 2010a).

A utilização das TIC pela comunidade de usuários da biblioteca pública deve ser fator de desenvolvimento social, possibilitando crescimento intelectual, interação com grupos nas redes sociais, alargando conhecimento e desenvolvendo habilidades pessoais. Mas os profissionais bibliotecários estão habilitados a orientar seus usuários e a treiná-los no uso das TIC?

Gilda Olinto (2010, p. 88), tomando por base dados do IBGE/PNAD relativos a 2005, afirma que, “enquanto quase 90% dos profissionais de comunicação já tinham acesso à Internet no ano do levantamento, esse acesso envolvia apenas 60% dos bibliotecários do país”. A autora sugere cursos de aperfeiçoamento para os bibliotecários e também a presença de equipes interdisciplinares nas bibliotecas públicas, considerando essa instituição sempre como facilitadora do uso das TIC.

Desde sua criação até o momento atual, a Internet já apresenta uma mudança bem perceptível em suas características. Os conteúdos presentes na *web 2.0* podem ser produzidos por qualquer cidadão, e não só pelos profissionais e especialistas de várias áreas do conhecimento, como ocorria na primeira fase da *web*, ou seja, na *web 1.0*.



A participação da comunidade virtual nas novas plataformas de serviço 2.0, especialmente no *Facebook*, é bem acentuada e é estudada mais especificamente por Luisa Alvim e Manuela Barreto Nunes, pesquisadoras portuguesas, que também examinam essa comunicação nas demais tecnologias, como *Twitter*, *Flickr*, *Youtube*, *Slideshare*, *Hi5*, *delicious*, *MySpace*. Essas plataformas permitem a partilha, a edição e a transformação dos conteúdos na *web* (ALVIM; NUNES, 2010).

As redes sociais fazem parte da sociedade da informação e constituem novas oportunidades sociais para todos, com possibilidades de criação e inovação, comunicação de experiências e opiniões e outras formas de expressão do pensamento. Essa democratização existente na rede é interessante, mas também acarreta críticas, pois a Internet publica matérias de consistência duvidosa, que devem ser filtradas por cada internauta, em suas buscas pessoais.

Alvim e Nunes (2010) estudam a participação das bibliotecas públicas e acadêmicas portuguesas quanto ao uso da *web* 2.0. Por analogia, em 2005, no *blog LibraryCrunch*, Michael Casey criou o conceito de “biblioteca 2.0”, e a expressão passou a ser adotada internacionalmente pelos profissionais da informação.

Com as redes sociais, os utilizadores das bibliotecas passam a ser “actores sociais do processo da informação, e já não receptores mais ou menos passivos”. Poderá haver colaboração dos utilizadores, por exemplo, quando a biblioteca publica na *web* fotografias de seu acervo e oferece aos usuários a oportunidade de descarregar, acrescentar comentários e novas informações, bem como introduzir etiquetas de cabeçalho de assunto. Essa prática pode não ser bem vista por alguns bibliotecários mais tradicionais (ALVIM; NUNES, 2010).

Alvim e Nunes (2010) investigam se as bibliotecas públicas e acadêmicas portuguesas utilizam as ferramentas sociais para a comunicação colaborativa ou se as utilizam para fazer *marketing* sobre seus serviços. Os resultados de suas pesquisas demonstram que as tecnologias ainda são pouco utilizadas pelas bibliotecas portuguesas, pois somente as utilizam 18,4% das bibliotecas públicas e 15,5% das bibliotecas acadêmicas. E o fato de usarem as tecnologias não significa “que assumem as suas potencialidades e as usam

adequadamente, para prestar melhores serviços de informação e comunicação com seu público”.

Enquanto não se estabelecer uma política para uso das tecnologias 2.0 e não houver uma compreensão por parte dos profissionais das bibliotecas acerca da importância dessa prática, os resultados alcançados não serão satisfatórios. O que se verifica ainda é uma “utilização muito dispersa, experimental e de forma não contínua”.

Em geral, as bibliotecas públicas portuguesas usam preferencialmente o *blog* (54% das referenciadas como utilizadoras 2.0, num total de trinta e um (31) *blogs*), pois grande parte dessas instituições não possui *sites* próprios, dependendo dos *sites* dos municípios; mesmo quando possuem *site*, os conteúdos dessas páginas não são atualizados facilmente, talvez por isso “os blogues sejam a tecnologia mais utilizada, seguida das redes sociais *Hi5* e *FaceBook*” (ALVIM; NUNES, 2010).

Da análise do uso do *Facebook* pelas bibliotecas públicas, Alvim e Nunes (2010) concluíram que “o número de interações da biblioteca com os amigos é inferior ao dos amigos com a biblioteca”. Por outro lado, se não está havendo um aproveitamento por parte das bibliotecas, os usuários, mesmo sem receber estímulos, participam com publicações, comentários ou cliques em “Gosto”, havendo, portanto, “prazer ou esforço de comunicação por parte da comunidade, em relação às instituições que criaram e gerem o perfil no Facebook”.

As autoras destacam a Biblioteca Pública de Évora e dos Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro, que sabem selecionar os temas que interessam à sua comunidade, apresentando-os de forma a motivar os leitores a dar uma resposta.

Alvim e Nunes (2010) enfatizam a importância do uso das tecnologias 2.0 para a melhoria dos serviços de informação, para a promoção da leitura e das literacias, para a comunicação com a comunidade, assim como para ações de *marketing*, o que parece ter sido o primeiro motivo a levar as bibliotecas a aderir às tecnologias virtuais.

As tecnologias da *web* 2.0, segundo as autoras, movem-se e evoluem muito rapidamente na Internet, e a sua utilização pelas bibliotecas precisa ser realizada focando sempre com sensibilidade a demanda de informação da

comunidade e o que existe de melhor na oferta de tecnologia, para que as bibliotecas realizem os seus serviços de informação.

Constata-se, entretanto, na literatura da área, que os bibliotecários ainda necessitam de muito treinamento para que os recursos da *web* 2.0 sejam bem aproveitados em mediação, pelas bibliotecas públicas. Blattmann, Fragoso e Viapiana (2006), por exemplo, fazem um levantamento da presença das bibliotecas públicas estaduais brasileiras na Internet e constataam que dezenove (19) das vinte e sete (27) bibliotecas apresentam *sites*, vinte e seis (26) bibliotecas possuem *e-mail* e apenas cinco (5) disponibilizam seu catálogo *online*.

Das dezenove (19) bibliotecas públicas que possuem *sites*, duas (2) estão localizadas na região Norte, sete (7) na região Nordeste, quatro (4) no Centro-Oeste, três (3) no Sudeste e três (3) na região Sul.

A Fundação Biblioteca Nacional do Brasil (FBN) oferece apoio às bibliotecas públicas brasileiras, disponibilizando na Internet seus diversos catálogos (<http://catalogos.bn.br/>), facilitando os trabalhos técnicos. Por meio do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), cujo principal objetivo é o fortalecimento das bibliotecas públicas brasileiras, são desenvolvidas diversas ações visando a incentivar a implantação de serviços bibliotecários em todo o território nacional e a melhorar os já existentes. Entre outros objetivos, o SNBP realiza as seguintes atividades: treinamento e qualificação de recursos humanos; cadastramento de todas as bibliotecas públicas brasileiras; criação e atualização de acervos mediante repasse de recursos financeiros aos Sistemas Estaduais e Municipais; assessoramento técnico às bibliotecas e coordenadorias dos sistemas; estabelecimento de convênios com entidades culturais para a promoção de livros e de bibliotecas (BLATTMANN; FRAGOSO; VIAPIANA, 2006).

Ainda de acordo com as autoras citadas, das sete (7) bibliotecas públicas estaduais da região Norte do Brasil, “apenas no Estado do Pará existe maior transparência e visibilidade da presença da biblioteca pública estadual”. Na região Nordeste, sobressai, por apresentar informações bem estruturadas na *web*, a biblioteca do Maranhão. As autoras ainda destacam a organização da informação das bibliotecas públicas estaduais do Ceará e da Bahia, e a biblioteca pública da Paraíba, que funciona também aos domingos. Na região

Centro-Oeste do Brasil, os destaques vão para a biblioteca pública de Goiás, que também funciona aos domingos, e a de Mato Grosso do Sul, que está localizada em Corumbá, e não na capital do Estado.

Quanto à região Sudeste do Brasil, Blattmann, Fragoso e Viapiana (2006) referem que é uma região mais desenvolvida, em que está situada a Fundação Biblioteca Nacional e que conta com grande número de cursos de Biblioteconomia. É a região em que as bibliotecas mais disponibilizam o catálogo do acervo na Internet, e apenas a Biblioteca Pública Estadual do Espírito Santo não dispõe de *site* próprio. Os destaques, pela dinâmica dos serviços ofertados, são para a Biblioteca Mário de Andrade e o Sistema de Bibliotecas Públicas de São Paulo, e para a Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa e Sistema de Bibliotecas Públicas de Minas Gerais.

Finalmente, na região Sul do Brasil, as autoras destacam as bibliotecas públicas do Paraná e do Rio Grande do Sul, por apresentarem “serviços e produtos no *site*, projetos ousados e catálogos *online* para consulta do acervo”. Quanto ao Estado de Santa Catarina, no período do levantamento, a biblioteca pública ainda não tinha *site* próprio, não oferecendo, portanto, o catálogo do acervo em linha. As autoras referem um crescimento da presença das bibliotecas públicas estaduais brasileiras na Internet: em 1999, um levantamento identificou apenas seis (6) *sites*; já em 2006, eram dezenove (19) *sites*. Por outro lado, o endereço para correspondência eletrônica, *e-mail*, pode ser institucional ou pessoal, isto é, de servidores das bibliotecas.

Entretanto, a presença das bibliotecas públicas brasileiras na Internet visa muito mais o *marketing* do que a interação com os usuários, ou seja, não apresenta efetivas práticas de mediação.

De acordo com Seoane García (2010), a diretora-geral de Produtos e Serviços do Yahoo Espanha, Noelia Fernández, definiu, em 2005, o usuário 2.0 “como aquele que quer formar parte do processo informático e que não se conforma com uma única fonte de informação”.

Ainda para Seoane García (2010), que toma emprestadas palavras de Sergio Ortega Santamaría, pode-se dizer que um usuário 2.0 colabora, compartilha, difunde informação. Não é apenas um usuário receptivo, consumidor passivo de informação, mas tem autonomia na busca,

selecionando, publicando e divulgando informação na *web 2.0*, nos produtos e ferramentas como *Flickr*, *Del.icio.us*, *blogs*, *Wikis*, *Facebook*, *Twitter* e *Youtube*.

Diante desse panorama, as bibliotecas públicas precisam atualizar-se para usar as tecnologias de informação, “se quiserem ser algo mais que depósito de livros”. Há necessidade de estabelecer um modelo novo de biblioteca com a promoção de serviços que possibilitem a participação do novo usuário, com a utilização das ferramentas sociais, *softwares* livres, levando-se em conta a ideologia da *web 2.0* (arquitetura de participação e aposta no saber coletivo) (SEOANE GARCÍA, 2010).

A *web 2.0*, expressão cunhada por Tim O'Reilly, em 2004, apresenta as seguintes características:

- é uma plataforma e um ponto de encontro: os serviços e aplicações passam do escritório para a *web* (*Google Docs*, correio eletrônico, álbum de fotos, favoritos, e outros);
- funciona como um cérebro coletivo: os usuários publicam e editam conteúdos que são lidos, corrigidos e entrelaçados por outros, e uma rede de inter-relações vai sendo tecida;
- trata-se de uma arquitetura de participação: a *web* não depende das grandes empresas comerciais, pois seus conteúdos e difusão baseiam-se na participação dos usuários, verdadeiro motor da *web 2.0*;
- é um sistema descentralizado e beta perpétuo: a *web* comporta todo tipo de usuários e oferece conteúdo a cada um deles, e seus serviços e aplicações encontram-se em contínuo processo de melhora graças a seu uso e à sua valorização pelos usuários (SEOANE GARCÍA, 2010).

A biblioteca 2.0, novo conceito de bibliotecas e serviços bibliotecários, é um modelo de funcionamento que possibilita maior participação de seus usuários. Algumas de suas características são:

- o usuário é o motor do sistema bibliotecário, não só como fim, mas também como meio;
- os conteúdos provêm de diferentes fontes físicas e virtuais, oferecendo-se de maneira integrada aos usuários em qualquer lugar e tempo e permitindo a experiência multimídia;

- a inteligência coletiva é aproveitada para o planejamento e a melhora de produtos e serviços;
- novos canais e serviços são planejados e implementados para ser possível chegar aos usuários potenciais e proporcionar maior visibilidade à biblioteca (SEOANE GARCÍA, 2010).

A biblioteca 2.0 pode oferecer serviços durante 24 horas, durante os sete (7) dias da semana (Serviços 24/7) por meio da referência virtual, das mensagens eletrônicas e do acesso remoto à informação em qualquer lugar e em qualquer tempo. Essa nova biblioteca atende aos novos usuários, especialmente aos nativos digitais, os que já nasceram na era digital e têm intimidade com a tecnologia atual. A interação da biblioteca com seus usuários, ou seja, a mediação da informação tem nas TIC um grande aliado. As ferramentas sociais facilitam a criação e a publicação de conteúdos na *web* como, por exemplo, os *blogs*, o *Facebook*. A utilização desses novos recursos garantem uma maior eficácia à atuação das bibliotecas, com o desenvolvimento da mediação da informação.

David Lee King, diretor de Serviços Digitais da Biblioteca Pública de Topeka, aponta alguns indicadores que devem ser levados em conta para o êxito dos serviços 2.0 a serem utilizados em mediação da informação:

- Por quê? Determinar a necessidade dos usuários ou o processo interno sobre o que se quer atuar: disseminação de informação, seleção de *sites*, etc.
- O quê? Definir o produto final, as ferramentas mais acertadas para esse produto, o *software* a utilizar, etc.
- Quem? Identificar quem vai ser encarregado da geração de conteúdos e que formação será necessária.
- Como? Eleger um líder dentro da organização para gerenciá-la. É necessário prever necessidades de pessoal para a formação, a criação de conteúdos, a supervisão dos comentários dos usuários, etc.
- Quando? Definir o momento de implantar esse tipo de serviço em função da capacidade tecnológica de cada instituição e da existência de pessoal capacitado, entre outras questões (SEONAE GARCÍA, 2010).

### 3.2 O CATÁLOGO DA BIBLIOTECA: PASSADO, PRESENTE E FUTURO

Uma das ferramentas fundamentais para a mediação numa biblioteca é o seu catálogo, o que existe desde a Antiguidade. Num primeiro momento, constituía-se de uma simples lista que relacionava os livros existentes no acervo de uma biblioteca, servindo como inventário dos exemplares, possibilitando que fossem conferidos periodicamente. Entretanto, o objetivo principal do catálogo – que é a recuperação da informação existente no acervo – não poderia ser alcançado por meio dessa simples lista de publicações, o que levou os bibliotecários a aperfeiçoar o catálogo, para atender às demandas de informação dos leitores, que, a partir de então, passaram a consultar outros livros, além daqueles que já sabiam existirem nas bibliotecas.

Com o crescimento dos acervos, os catálogos expandiram-se, constituindo-se em fichas a serem arquivadas ordenadamente por nome de autores, por assunto, por ordem de localização dos livros nas estantes, entre outras opções, possibilitando melhores condições de mediação. Atualmente, a tendência é a adoção dos catálogos eletrônicos, sucessores dos físicos em cadernos ou em fichas.

De acordo com Battles (2003, p. 131-133), Antonio Panizzi, advogado italiano nomeado, em 1831, para o cargo de bibliotecário-assistente da Biblioteca do Museu Britânico, criou um novo tipo de catálogo, ainda no século XIX, para atender um novo tipo de leitor, mais consciente do sistema operante nas bibliotecas. Panizzi “ajudou a fazer com que o catálogo da biblioteca se transformasse de mero inventário em instrumento de descoberta”. Essa descoberta seria decorrente da intertextualidade entre livros, observada por Panizzi. Segundo Battles (2003), o catálogo de Panizzi pode parecer um “antecessor da Internet”.

Para Panizzi, o primeiro e principal objetivo de um catálogo seria facilitar o acesso às obras que fazem parte da coleção, devendo ser não apenas uma ferramenta dos bibliotecários, mas principalmente um instrumento a ser utilizado pelos usuários. O trabalho de Panizzi era inspirado pela sua filosofia de vida baseada na democracia. Por isso, para ele, os recursos do acervo deveriam ser utilizados tanto pelo estudante pobre, quanto pelo homem rico, tanto para satisfazer sua vontade de aprender, como para suprir outras

necessidades de informação. Panizzi via o catálogo da biblioteca “como instrumento para a transformação da sociedade” (BATTLES, 2003, p. 133).

Do catálogo de Panizzi (1831) até os dias atuais, muitos foram os avanços nas TIC. Os catálogos das bibliotecas podem tornar-se cada vez mais úteis para dar visibilidade a produtos e serviços, o que repercute favoravelmente na mediação.

O catálogo, como bem ressaltam Leitão e Calixto (2012), não constitui a única forma de acesso às coleções de uma biblioteca, uma vez que o serviço de livre acesso às estantes também cumpre esse papel. No entanto, quando se fala em bibliotecas públicas, o catálogo desempenha funções cruciais, segundo os autores acima citados: “como instrumento de recuperação da informação bibliográfica e de acesso às coleções, razão maior da sua existência como serviço para o utilizador” – destacando-se aqui sua importância na mediação com o usuário; “como ferramenta que apoia processos de gestão da Biblioteca, nomeadamente, gestão de coleções, assumindo neste contexto o seu primeiro e mais tradicional papel de inventário” (LEITÃO; CALIXTO, 2012, p. 1) – no qual se pode notar a mediação exercida no contexto da gestão.

Por sua vez, o catálogo eletrônico, de acordo com Modesto (2010), possui um valor agregado, por ser uma “base de dados estruturada em campos, constituída por critérios de descrição definidos e padronizados segundo regras catalográficas” e coletar documentos de agências documentais reconhecidas. Além disso, os catálogos eletrônicos possibilitam o acesso ao texto completo. Tais catálogos são conhecidos pela sigla OPAC – *Online Public Access Catalog* ou, em português, Catálogo de Acesso Público Online. Atualmente, procura-se desenvolver os OPAC da maneira mais simples possível e com cobertura para uma maior variedade de materiais.

Em estudos citados por Modesto (2010), bibliotecários norte-americanos listaram dez características de um catálogo moderno, que faz mais do que simplesmente mostrar um resultado de busca. Essas características são transcritas a seguir:

- **Ponto de entrada único para toda informação da biblioteca.** A nova geração de catálogos não conterà só informação bibliográfica sobre livros impressos, vídeos e títulos de periódicos, mas permitirá também o acesso ao texto completo das bases de dados eletrônicas,



repositórios digitais, bem como qualquer outro recurso da biblioteca. Será possível realizar a busca de texto integral de livros eletrônicos e artigos de periódicos e a busca federada.

- **Interface web.** Catálogos devem ter *interface* “intuitiva” e “visualmente atraente”, semelhante às *interfaces* dos mecanismos de busca da Internet, podendo assemelhar-se ao Google, Amazon e a outros sites populares. Alguns pesquisadores consideram esse critério subjetivo, pois os usuários podem não ver no Google ou Amazon um ambiente intuitivo e de fácil consulta.
- **Conteúdo enriquecido.** Catálogos tradicionais oferecem registros em formato **MARC** ou em texto. Uma nova geração de catálogos deve trazer conteúdo de fontes variadas para reforçar o apelo visual e a quantidade de informação ofertada ao usuário. O conteúdo enriquecido inclui imagens de livros, CD, filmes, tabelas, índices, resumos e fotos de itens não presentes nos catálogos tradicionais existentes.
- **Navegação facetada.** A nova geração de catálogos permitirá aos usuários reduzirem os resultados de busca por facetas. As facetas podem incluir assuntos, autores, datas, tipos de materiais, locais, séries e outras opções de categorias. Algumas ferramentas de pesquisa e mecanismo de busca federada, como **Villanova University VuFind** e **Innovative Interfaces Encore**, têm usado essa tecnologia nas pesquisas. **Auto-Graphics** também aplicam esse recurso em seu OPAC: **Agent Illuminar**.
- **Caixa de pesquisa simples por palavra-chave.** Catálogos futuros devem operar como os mecanismos de busca mais populares da Internet. O melhor exemplo de interface de usuário é o Google. Isso significa que uma caixa de busca por palavra, em vez de ter uma caixa com campos específicos ou vocabulário controlado, deve ser apresentada ao usuário na página de abertura, com um *link* para opção de busca mais complexa ou avançada.
- **Relevância.** O tradicional *ranking* de resultados de pesquisa é baseado na frequência e nas posições dos termos nos registros bibliográficos durante as buscas de palavra-chave. A relevância não tem funcionado bem nos OPAC. Além disso, a popularidade é outro aspecto que não tem sido considerado no *ranking* de relevância da coleção de livros da biblioteca. O número de vezes que um item foi consultado, por exemplo, poderia ser considerado indicador de popularidade. Do mesmo modo, a dimensão e a fonte das letras das palavras em uma **nuvem de tags** (etiquetas) ou o número de comentários dos usuários anexados ao item também podem ser considerados relevantes no *ranking* de resultados de uma pesquisa.
- **Você quis dizer?** Quando um termo de pesquisa não foi digitado corretamente ou nada é encontrado no catálogo durante uma pesquisa por palavra, um verificador ortográfico entra em ação sugerindo a grafia correta ou recomendando um termo que possa corresponder ao buscado pelo usuário. Por exemplo, um moderno catálogo pode gerar uma indicação do tipo “você quis dizer...?” ou “talvez você queira dizer...?”. Esse serviço pode ser muito popular e útil em OPAC modernos.

- **Recomendações e materiais relacionados.** Um modelo de catálogo concebido como promotor de leitura e de aprendizagem deve recomendar outros materiais relacionados ao interesse do usuário. Esse recurso é uma imitação do catálogo da Amazon e de outros *sites* de comércio eletrônico em que se lê: “os clientes que compraram este artigo também compram...”. Da mesma forma, no OPAC, após uma pesquisa, poderia aparecer uma declaração do tipo: “usuários que emprestaram este item também emprestaram os seguintes materiais...”.
- **Contribuição do usuário.** Avaliações, opiniões, comentários e etiquetagem dos registros pela comunidade usuária são restritos nos catálogos tradicionais. A inclusão de conteúdos só é permitida aos catalogadores. Nos catálogos de próxima geração, os usuários poderão ser colaboradores ativos no conteúdo, realizando avaliação, produzindo resenhas, etiquetando conteúdos e incluindo comentários. A contribuição dos usuários será um indicador importante de uso, bem como de relevância.
- **RSS.** Um catálogo moderno deve ser dinâmico por fornecer a lista de novas aquisições e a atualização de busca para o usuário por meio de **feeds RSS**.

A mediação será tanto mais eficiente, quanto mais desenvolvido for o catálogo da biblioteca. A nova geração de catálogos ou os catálogos 2.0, reunindo as informações das obras existentes nos acervos e possibilitando o acesso ao texto completo das bases de dados eletrônicas, entre outros recursos da biblioteca, propicia a recuperação da informação demandada pelo utilizador de forma mais relevante do que nos catálogos tradicionais, que apenas indicavam as publicações.

O catálogo 2.0 é ainda mais relevante quando a mediação deve atender ao utilizador de uma área específica do conhecimento, como a medicina: o estudo do funcionamento do corpo humano pode requerer a visualização de órgãos e sistemas em funcionamento, a observação de imagens em movimento, das cores e dos sons produzidos por batimentos do coração e pelo bombeamento do sangue, entre outras demandas.

O acesso a esses recursos por intermédio de documentos digitais oferecidos integralmente pelos catálogos 2.0 já faz parte da rotina dos estudantes das universidades, tanto nos cursos de graduação, quanto nos de pós-graduação, o que contribui para melhores estudos e para uma formação melhor dos profissionais da área médica e de todas as demais áreas do conhecimento.

O catálogo 2.0 avançou em relação ao catálogo tradicional ao oferecer a informação armazenada em mídias digitais diversas como livros textos, CD, DVD, ou em fotos, filmes, que possibilitam observar imagens em movimento com a percepção de seu tamanho, de sua cor e de outras particularidades, o que só vem aumentar as possibilidades de mediação da informação. Sempre caberá ao mediador procurar conhecer as necessidades de informação do utilizador, as fontes de informação existentes e os recursos das TIC para o acesso integral das informações.

### 3.3 A INTERNET MÓVEL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Em outro artigo, intitulado *Internet móvel para bibliotecas sem rodinhas nas estantes de seus produtos e serviços*, Modesto (2011) aborda o impacto das mudanças tecnológicas.

Embora ainda haja bibliotecas públicas brasileiras desprovidas de computador, os bibliotecários precisam avançar em matéria de estrutura, para permitir que seus usuários façam uso das tecnologias. A Internet móvel já é uma realidade no ambiente das bibliotecas públicas, utilizada tanto por pessoas jovens, em pesquisas escolares, como por pesquisadores e professores, bem como por outros usuários frequentadores das bibliotecas. Já é comum estudantes fotografarem com seus telefones celulares imagens de livros do acervo da biblioteca e enviarem por mensagem a colegas ou mesmo ao próprio *notebook*, para serem agregadas ao texto em elaboração.

No mínimo, as bibliotecas precisam instalar um maior número de tomadas, para carregar as baterias dos computadores que chegam com os usuários; mas necessário mesmo é que ofereçam o acesso à Internet de banda larga sem fio, de maneira a atender um grande número de usuários. Devem dispor também de uma quantidade mínima de computadores para aqueles que não possuem computadores próprios ou que não estejam no momento com seus computadores portáteis.

A Internet móvel, os dispositivos móveis, que têm como característica básica o fato de acompanhar os usuários, estão a pressionar os bibliotecários para que encontrem maneiras de disponibilizar seus produtos e serviços na

Internet de maneira a permitir o acesso em objetos de menor tamanho, portanto com telas reduzidas (MODESTO, 2011).

O *Google* já lançou uma versão de seu *web mail* para móveis, bem como a versão de busca para móveis. O *Flicker* também já possui sua versão para dispositivos móveis. Assim como os grandes já estão preparados para essa nova etapa, as bibliotecas públicas precisam estar atentas, para lançar seus conteúdos direcionados para um público que utiliza dispositivos móveis, a fim de exercer uma mediação da informação que atenda com eficiência a um número cada vez maior de usuários.

Nos *sites* móveis das bibliotecas públicas, deve ser possível encontrar, em geral, informações básicas relativas a contatos por *e-mail*, a horário de funcionamento, a eventos promovidos, como exposições e seminários, apresentados com textos concisos, além de uma lista de novidades e de materiais mais emprestados, e um catálogo bibliográfico *online*, entre outras informações.

Modesto (2011) relaciona algumas bibliotecas que adaptaram seus *sites* a fim de permitirem o acesso por meio de dispositivos móveis – uma biblioteca americana, uma canadense e uma das primeiras experiências realizadas no Brasil:

- *Harris County Public Library*, localizada em Houston, Texas, EUA. Faz circular anualmente mais de 10 milhões de itens. Estrutura-se em uma rede de 26 bibliotecas orientada para a comunidade e empenhada em fornecer um serviço de ponta para o século 21. Criou um *site* móvel básico dentro de sua proposta de trabalho: <http://pda.hcpl.net/>.
- *Regina Public Library*, localizada na cidade de Regina, Canadá. Preocupa-se, em sua missão, com a qualidade de vida dos habitantes da cidade. Por isso, proporciona o acesso à informação para o desenvolvimento cultural, econômico, educacional e de lazer. A biblioteca desenvolveu um *site* móvel para contato com seus usuários: <http://www.rpl.regina.sk.ca/m/>.
- Biblioteca do Instituto de Física da Universidade de São Paulo, localizada no *campus* da cidade de São Paulo (capital). Dispõe de um *mobile site*, para acesso via telefone celular, no endereço <http://www-sbi.if.usp.br/mobile/>.

De acordo com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), instituição brasileira do Ministério das Comunicações, “o Brasil fechou junho de 2011 com mais de 217,3 milhões de acessos no Serviço Móvel Pessoal, com teledensidade de 111,6 acessos por cem habitantes” (ANATEL, 2011).

Embora a literatura denuncie a situação precária da maioria das bibliotecas públicas brasileiras, com falta de pessoal capacitado, além de outras limitações, os dados da ANATEL revelam a elevada utilização da telefonia móvel pela população brasileira, o que deve impulsionar a elaboração de *sítes* móveis nas bibliotecas públicas, a fim de promover a mediação da informação e alcançar um grande número de utilizadores.

Uma maneira de iniciar o processo de serviço móvel pode ser a utilização dos *short message service* (SMS) ou mensagens de texto enviadas por telefone móveis aos usuários cadastrados, com atividades do Serviço de Referência das bibliotecas públicas. É uma atividade de baixo custo, muitas vezes seu custo já está incluído nos contatos de telefonia móvel. Dessa forma, as bibliotecas também podem garantir aos cidadãos uma mediação de informação útil, como orientação para a obtenção de diversos documentos – carteira de identidade, por exemplo –, informações sobre a programação cultural – abrangendo cinema, teatro, exposições e outras atividades que promovam o bem-estar dos cidadãos –, concretizando, assim, o seu caráter de instituição social.

Em relação ao Serviço de Referência, Ferreira (2004) questiona a mediação humana quando esse serviço é baseado nas tecnologias de informação: “o *high touch* deve acompanhar a dimensão tecnológica *high tech*”. Segundo essa autora, a expressão *high touch* – *high tech* foi discutida em uma Conferência Internacional sobre Bibliotecas Públicas, realizada em Lisboa. Ela quer indicar que os usuários esperam dos bibliotecários, além da realização das funções profissionais, algumas atitudes pessoais, como bom humor, “o que contribui para o desenvolvimento dessa dimensão pessoal e emotiva da biblioteca”.

Com o crescimento dos OPAC e demais recursos eletrônicos *online*, os bibliotecários podem dedicar mais tempo à orientação dos usuários e menos, aos balcões de referência. Mas precisam dedicar-se também à elaboração e à

manutenção de páginas *web* da biblioteca, bem como à negociação de licenças para recursos eletrônicos, entre outras atividades referentes ao uso das TIC.

Ainda de acordo com Ferreira (2004), a implantação do Serviço de Referência automatizado faz pensar sobre uma questão: os bibliotecários terão êxito na obtenção de metodologias para ofertar aos usuários o “*high touch* (serviço de referência personalizada) e o *high tech* (serviço de referência eletrônica)”? Segundo a autora, “o *high tech* pode alterar positivamente o *high touch*, transformando-o num serviço, não sendo somente uma forma de aceder às colecções da biblioteca”.

Para tal, necessário se faz que os profissionais bibliotecários aperfeiçoem-se no uso dos recursos das tecnologias para que as suas competências em lidar com a gestão tradicional da informação sejam aplicadas com êxito na era da informação, com o exercício de novas práticas, mais dinâmicas, impulsionadas pelos recursos tecnológicos, que serão agregados à experiência adquirida durante muitos anos de profissão.

**PARTE II**  
**O FUTURO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DIANTE DOS DESAFIOS DO**  
**PRESENTE: ANÁLISE TEÓRICO-PRÁTICA**





## CAPÍTULO 1

### O AMBIENTE DA PESQUISA

Iniciando a segunda parte deste estudo, que abrange a pesquisa empírica, entende-se que há necessidade de traçar um panorama geral da atual situação das áreas em que estão localizadas as bibliotecas deste estudo, isto é, do ambiente da pesquisa, a fim de identificar as possíveis influências do meio nessas instituições.

Cavalcante (2011), ao discutir o processo de dispersão urbana na esfera metropolitana, compreende a metrópole no sentido de um espaço urbano estruturado relacionalmente. Na Região Metropolitana de Belém (RMB), por exemplo, os municípios que a compõem encontram-se ligados em termos socioeconômicos à capital Belém. Como explica Lencioni (1991 *apud* CAVALCANTE, 2011), o processo de metropolização decorre da concentração populacional nas cidades a partir da década de 60 do século XX.

A partir de 1960, ocorre uma expansão do espaço metropolitano em direção à periferia, os limites administrativos são ultrapassados, porém o que define o espaço como metropolitano são “conteúdos de reprodução material e social” (CAVALCANTE, 2011). No que concerne a Portugal, “as áreas metropolitanas são pessoas colectivas de direito público de âmbito territorial e visam a prossecução de interesses próprios das populações da área dos municípios integrantes” (PORTUGAL, 1991).

Segue uma breve descrição da Área Metropolitana do Porto, Portugal, e da Região Metropolitana de Belém, Brasil.

#### 1.1 ÁREA METROPOLITANA DO PORTO (PORTUGAL)

O estudo da Área Metropolitana do Porto (AMP) analisa a constituição desse território desde a sua criação em 1991 até a sua configuração atual. Em seguida, apresenta-se um panorama dos aspectos socioeconômicos, com base na obra *Retrato da Área Metropolitana do Porto*, do Instituto Nacional de Estatística (INE), na qual são abordados temas como características do território, movimento da população, habitação, escolarização da população, nível de instrução da mão de obra, emprego, desemprego e mobilidade,

atividade econômica e infraestruturas. Os dados colhidos na publicação são anteriores ao período de 2008 a 2012, em que a crise financeira se intensificou.

### 1.1.1 Formação espacial

A Área Metropolitana do Porto (AMP), cuja sede é a cidade do Porto, foi criada pela Lei n.º 44, de 2 de agosto de 1991, publicada no Diário da República de 2 de agosto de 1991, I Série-A, n.º 176. Compreende nove (9) concelhos: Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia (ver mapa 01).

Mapa 1 – Área Metropolitana do Porto constituída por nove concelhos.



Fonte: Afonso e Melão (2007, p. 217).

Segundo Fernandes (1996), a Lei n.º 44/91 chega com a tarefa de dar corpo jurídico a uma realidade já existente no cotidiano da população, que tinha seu dia a dia marcado por deslocamentos regulares entre os municípios. Tendo em vista, entre outras coisas, o trabalho, o lazer e os serviços, essa lei visava atender às reivindicações dos municípios cujos problemas não cessavam de aumentar.

A emergência de novos problemas, provocados pelas profundas e rápidas transformações que têm caracterizado as estruturas econômicas e sociais, marca o dia a dia das áreas metropolitanas, o que impõe um desafio a seus responsáveis autárquicos. O crescimento populacional, as transformações da base produtiva e novos problemas sociais, por exemplo, exigem dos responsáveis a adoção de novas formas de respostas baseadas no princípio da cooperação intermunicipal. A percepção desse fato motivou a institucionalização das áreas metropolitanas “como ‘espaços’ adequados à procura de soluções de âmbito metropolitano para muitos dos problemas estruturais que afectam o conjunto dos municípios integrantes [...]” (ÁREA METROPOLITANA DO PORTO, [201-?]).

Casqueira (2007), ao abordar o enquadramento jurídico e o modelo territorial da AMP, no período compreendido entre 1991 e 2004, afirma que a AMP reconfigurou-se entre 1991 e 2004 e em 2005. Diz a autora:

Na sua origem, estiveram presentes posicionamentos políticos e económicos diferenciados face às mudanças económicasociais da sociedade portuguesa e às necessidades e problemas sociais com que as autarquias se confrontavam, como, de igual modo, propostas políticas mais complexas, mas não necessariamente consensuais, quanto à configuração administrativa do território português e ao alargamento das competências e atribuições das próprias autarquias perante o princípio da descentralização político-administrativa (CASQUEIRA, 2007, p. 102).

Nesse contexto, duas leis tiveram destaque no que concerne ao reposicionamento jurídico e político-administrativo das áreas metropolitanas: a Lei n.º 44/91, de 2 de agosto, que, além de criar a AMP, como já foi mencionado, criou a Área Metropolitana de Lisboa (AML), e a Lei n.º 10/2003, de 13 de maio, que, revogando a anterior, constituiu o quadro jurídico que permite a criação de novas áreas metropolitanas, para além das áreas do Porto e de Lisboa, em Portugal (CASQUEIRA, 2007). Explica Casqueira:

Não havia, até 2003, enquadramento legal para a instituição de pessoas colectivas públicas de âmbito territorial orientadas para a gestão integrada de espaços metropolitanos e urbanos do foro supramunicipal. A lei 44/91 apenas dizia respeito à AMP e à AML, perspectivando particularmente a articulação entre investimentos e serviços de âmbito supramunicipal das áreas urbanas integrantes, mas não contemplando parâmetros jurídicos e institucionais para as áreas urbanas exteriores àquela configuração territorial. O desenvolvimento local e regional aqui perspectivado traduzia, de alguma forma, a lógica de litoralização e bipolarização do território nacional pois definia juridicamente as relações de complementaridade e de cooperação entre municípios territorialmente contíguos das áreas dos dois centros urbanos nacionais (CASQUEIRA, 2007, p. 102-103).

Examinando-se a Lei n.º 44/91, de 2 de agosto, e a Lei n.º 10/2003, de 13 de maio, é possível notar as peculiaridades desta última. Conforme Casqueira (2007, p. 103), constam na Lei n.º 10/2003, de 13 de maio, “novos requisitos territoriais e demográficos, alargamento das atribuições das AM e das competências dos órgãos de funcionamento e trâmites processuais requeridos na constituição, financiamento e estabilidade política e jurídica das AM”.

A Lei n.º 10/2003, de 13 de maio, “estabelece o regime de criação, o quadro de atribuições das áreas metropolitanas e o modo de funcionamento dos seus órgãos, bem como as respectivas competências”. A partir dessa nova configuração jurídica, no âmbito territorial e demográfico, as áreas metropolitanas passam a ser de dois tipos: Grandes Áreas Metropolitanas (GAM) e Comunidades Urbanas (ComUrb) (PORTUGAL, 2003).

As GAM preenchem requisitos como uma contiguidade territorial entre os municípios e um número mínimo de nove municípios, com ao menos 350 mil habitantes. Já as ComUrb caracterizam-se como unidades territoriais e administrativas com 3 concelhos, possuindo um mínimo de 150 mil habitantes (CASQUEIRA, 2007). Desse modo, a designação da unidade territorial em foco no estudo passa de Área Metropolitana do Porto (AMP) para Grande Área Metropolitana do Porto (GAMP) – como se pode ver no quadro 3.

Quadro 3 – Objecto, natureza jurídica e requisitos territoriais, demográficos e de estabilidade das Áreas Metropolitanas, 1991 e 2003.

<p><b>Lei n.º 44/91, de 2 de Agosto</b></p> <p>Diário da República -</p> <p>I Série-A, N.º 176 de 2-08-1991</p> <p>Entrou em vigor a 02-11-1991</p>	<p><b>Lei n.º 10/2003, de 13 de Maio</b></p> <p>Diário da República -</p> <p>I Série-A, N.º 110 de 13-05-2003</p> <p>Entrou em vigor a 21-08-2003</p>
<p><b>Objecto</b></p> <p>Criar as Áreas Metropolitanas de Lisboa (AML) e do Porto (AMP).</p>	<p><b>Objecto</b></p> <p>Estabelecer o regime de criação e o quadro de atribuições das áreas metropolitanas (AM), o funcionamento dos seus órgãos e as suas respectivas competências. Definiram-se dois tipos de AM: as grandes áreas metropolitanas (GAM) e as comunidades urbanas (ComUrb).</p>
<p><b>Natureza jurídica</b></p> <p>"As áreas metropolitanas são pessoas colectivas de direito público de âmbito territorial e visam a prossecução de interesses próprios das populações da área dos municípios integrantes." (art. 1.º)</p>	<p><b>Natureza jurídica</b></p> <p>"As áreas metropolitanas são pessoas colectivas de natureza associativa e de âmbito territorial e visam a prossecução de interesses comuns aos municípios que as integram." (art. 2.º)</p>
<p><b>Âmbito territorial</b></p> <p>A AML e a AMP são constituídas por 18 e 9 concelhos, respectivamente. A AML tem sede em Lisboa e compreende os concelhos de Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira. A AMP tem sede no Porto e compreende os</p>	<p><b>Requisitos territoriais e demográficos</b></p> <p>São constituídas por municípios ligados entre si por um nexo de continuidade territorial e com um mínimo de 9 municípios com pelo menos 350.000 habitantes, no caso das GAM, e de 3 com pelo menos 150.000 habitantes, no caso das ComUrb.</p>

concelhos de Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.	
[sem referência]	<b>Estabilidade</b> Permanência dos municípios por um período de 5 anos, interdição de pertença simultânea dos municípios a mais de uma AM e interdição de pertença dos municípios de uma AM a uma comunidade intermunicipal.

Fonte: Casqueira (2007, p. 106).

Conforme previsto no artigo 2.º da Lei n.º 44/91, de 2 de agosto, o âmbito territorial das áreas metropolitanas pode ser alterado por meio de decreto-lei, ouvidos os municípios interessados. Desse modo, a partir de 2005, cinco novos concelhos foram incorporados a GAMP: Arouca, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira e Trofa, cuja adesão foi formalizada em 28 de janeiro do mesmo ano, por meio de deliberação da Assembleia Metropolitana. Esses novos parceiros participariam das reuniões da Junta Metropolitana e da Assembleia Metropolitana, porém, sem direito de voto até o término do mandato em vigor (CASQUEIRA, 2007). Assim, passou-se de 9, desde a criação, para 14 concelhos integrantes (ver mapa 2).

Mapa 2 – Área Metropolitana do Porto constituída por catorze concelhos.



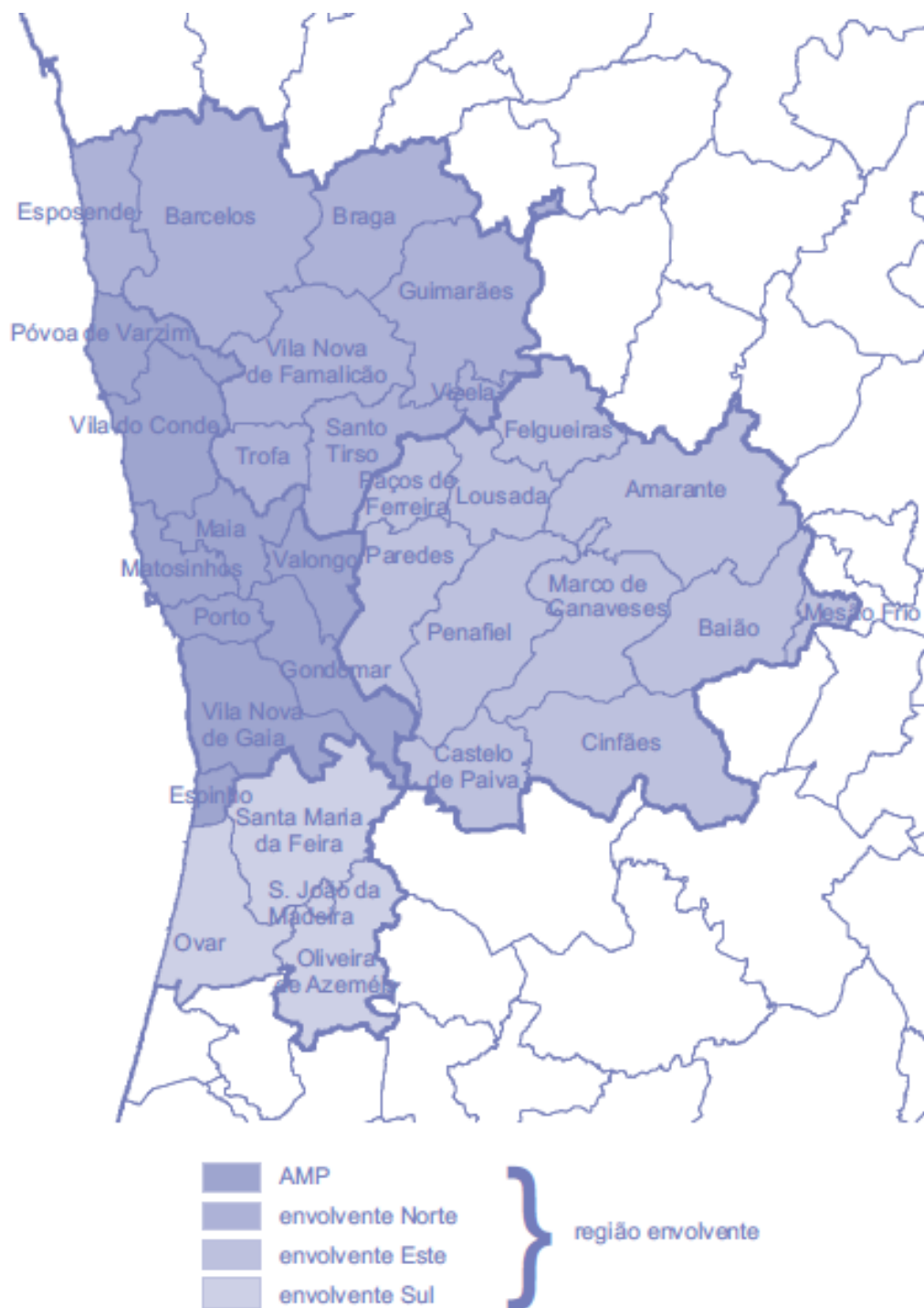
Fonte: Correia (2013).

Com a criação da Lei n.º 46/2008, de 27 de agosto – publicada no Diário da República, n.º 165, de 27 de agosto de 2008 –, que estabelece o regime jurídico das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto, a nova constituição da AMP é a seguinte: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia, totalizando 16 municípios.

### 1.1.2 Perfil socioeconômico

Em 2004, o INE publicou a obra intitulada *Retrato da Área Metropolitana do Porto* contendo informações estatísticas analisadas, com a finalidade de conhecer o perfil socioeconômico da área. Na publicação, são apresentadas informações sobre cada um dos concelhos que compõem a AMP, assim como sobre outros espaços como Portugal, Área Metropolitana de Lisboa e um conjunto de concelhos envolventes da AMP (ver mapa 3).

Mapa 3 – Delimitação da Área Metropolitana do Porto e região envolvente.



Fonte: Instituto Nacional de Estatística (2004, p. 21).

O trabalho do INE aborda os temas “território e população”, “habitação”, “escolarização da população”, “mercado de trabalho”, “atividade econômica” e “dotação de infraestrutura”, apresentando as informações na forma de quadros,



gráficos, cartogramas e textos de análise. Visando um melhor entendimento dos traços que compõem a AMP, foram consideradas três metas fundamentais:

- permitir estabelecer o confronto da Área Metropolitana do Porto com o outro grande espaço metropolitano do país (a Área Metropolitana de Lisboa) e com o que se observa globalmente para Portugal, para um conjunto assinalável de indicadores;
- garantir uma desagregação territorial acrescida no que se refere à análise da informação que reporta à Área Metropolitana do Porto, através da inclusão de informação para os concelhos de Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia;
- integrar a análise dos resultados da Área Metropolitana do Porto no contexto de um território envolvente mais alargado, no qual se insere e com o qual estabelece relações de funcionalidade e complementaridade (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004, p. 19).

Observando-se o território, constata-se que o concelho do Porto figura como o centro principal da AMP: é “rodeado por uma primeira coroa de subúrbios onde a densidade construtiva tende a aumentar e onde se mantém alguma tradição industrial, embora a par de um processo de terciarização crescente”. Fazem parte dessa primeira coroa os concelhos de Matosinhos, Vila Nova de Gaia, Maia, Gondomar e Valongo, que, junto com Porto, “formam um contínuo urbano que alguns autores designam por ‘Cidade Aglomeração’” (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004, p. 19-20).

Os concelhos mais periféricos – Espinho, Vila do Conde e Póvoa de Varzim – compõem uma segunda coroa, com menor nível de terceirização da AMP, onde se destaca o setor primário. Cabe mencionar que, em relação à Cidade Aglomeração, esses concelhos da segunda coroa têm certa autonomia, sendo essa relação semelhante à praticada com outros concelhos externos à AMP, o que revela o papel de centralidade da Cidade Aglomeração também no âmbito regional (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004).

No que concerne à estrutura etária, a AMP “deixa perceber uma população relativamente jovem, mas cada vez mais envelhecida”. Desde a década de 80 do século XX, observa-se o envelhecimento da população portuguesa; houve um decréscimo na população jovem e, como já vinha sendo notado desde 1950, um acréscimo da população mais idosa, fato que se estendeu à AMP (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004, p. 27).

No quesito habitação, a AMP apresentava, em 2001, “um parque habitacional envelhecido, muito concentrado nos concelhos do Porto e de Vila Nova de Gaia e caracterizado por elevadas densidades, quer de edifícios, quer de alojamentos” (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004, p. 37).

A escolarização da população na AMP mostra níveis de qualificação académica superiores ao padrão nacional, porém inferiores aos da AML. Entre 1991 e 2001, ocorreu uma melhoria na qualificação académica da população e também uma diminuição de indivíduos com qualificação correspondente ao ensino médio. O nível de instrução da mão de obra na AMP tem aumentado, especialmente entre as mulheres, e num ritmo superior ao que se tem observado na AML, porém inferior ao notado no conjunto do país. Faz-se necessário observar que a mão de obra disponível na AMP caracteriza-se por ser relativamente jovem, embora nas últimas décadas já apresente um certo envelhecimento, além de uma presença maior das mulheres (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004).

No período compreendido entre 1991 e 2001, houve um aumento da população empregada em todos os concelhos que compõem a AMP, com exceção do Porto e de Espinho, devido, sobretudo, à ampliação da população empregada feminina, menos jovem e mais instruída, seguindo o padrão observado em Portugal e na AML. Contudo, nota-se que os segmentos sociais em que mais se faz sentir o desemprego são a população feminina e os jovens. Dentre os concelhos da AMP, destaca-se o do Porto, por constituir o polo de emprego, muito embora tenha diminuído o seu poder de atração nesse período (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004).

O tecido produtivo da AMP “assenta ainda em sectores muito intensivos em mão-de-obra e de baixa produtividade e de forte orientação exportadora”. Sua estrutura produtiva concentra-se nas atividades de comércio e reparação, alojamento e restauração, transportes e comunicação, quase a metade das sociedades sediadas, volume de vendas e uma boa parte da mão de obra, semelhante ao que é verificado em Portugal. Em seguida, têm-se as atividades da indústria e eletricidade concentrando principalmente a mão de obra (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004, p. 67).

Como o tecido empresarial da AMP caracteriza-se por uma forte tendência para a exportação, assume grande importância a infraestrutura de

apoio ao comércio internacional, decisiva para a competitividade das empresas, assim como para o desempenho do seu mercado interno. No que diz respeito ao acolhimento empresarial existente em Portugal, a AMP e a sua região envolvente abrigam cerca de um terço da área infraestruturada (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004).

Em 2001, em relação a Portugal e à Europa, a AMP era uma região relativamente jovem. Nessa data, a sua população ainda apresentava níveis de escolaridade bastante inferiores ao padrão europeu, a sua taxa de atividade excedia a média europeia e a taxa de desemprego total e a de jovens eram superiores às médias nacionais, porém muito inferiores às médias europeias. O tecido empresarial da AMP, baseado essencialmente em atividades do setor terciário, absorvia boa parte da população empregada. Por outro lado, em comparação com a média europeia, a proporção da mão de obra industrial era bastante superior. Atribui-se o desempenho do Produto Interno Bruto (PIB) *per capita*, em 2000, entre outros fatores, ao nível médio de escolarização vinculado à especialização produtiva, superior à média nacional, embora abaixo da média europeia (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, 2004).

## 1.2 REGIÃO METROPOLITANA DE BELÉM (BRASIL)

Como será possível observar adiante, adotando-se o conceito de área metropolitana, torna-se perceptível que inúmeros problemas envolvendo a Região Metropolitana de Belém (RMB) estão relacionados, isto é, as questões muitas vezes enlaçam-se umas com as outras, umas estando na origem de outras. A questão da grande concentração populacional, por exemplo, é determinante para a existência de alguns problemas e mantém difícil a meta de conseguir condições adequadas de habitação, saúde, educação, emprego e segurança para todos, como se espera.

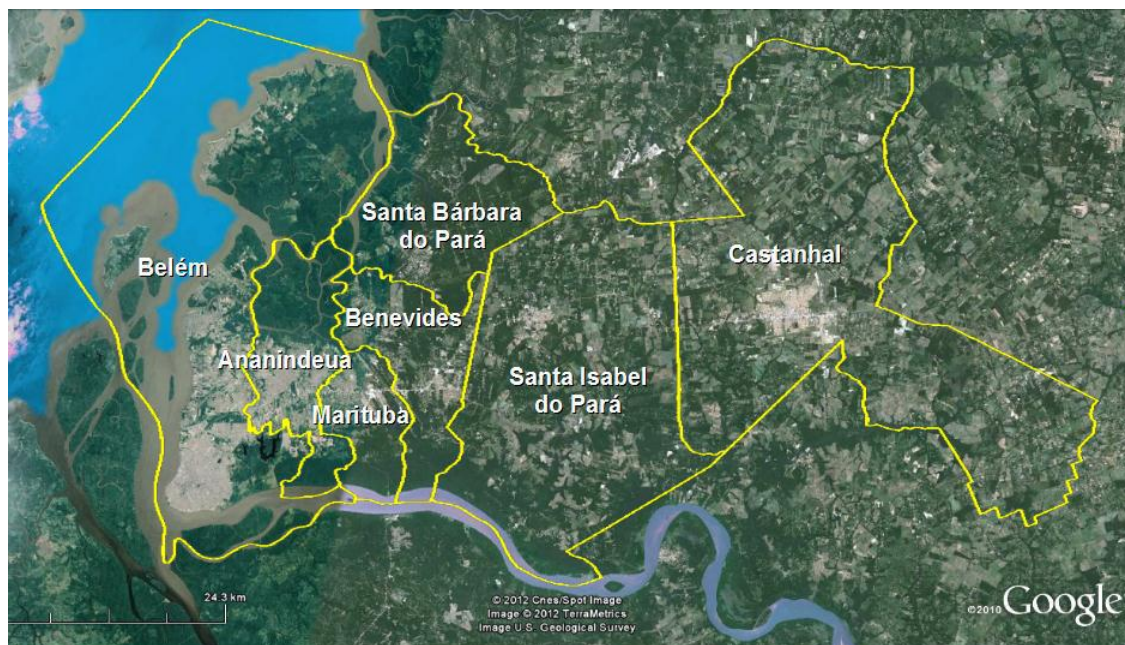
A partir desse juízo, convém discorrer sobre a institucionalização da RMB e sobre os aspectos que a envolvem. Além disso, a análise de outros pontos é necessária para a compreensão do contexto atual da RMB. Nesse sentido, vale ressaltar aspectos já mencionados, como educação, saúde, emprego e renda, tomando-se por base o *Índice FIRJAN de Desenvolvimento*

*Municipal*, assim como os dados populacionais e a questão da violência, tratados posteriormente.

### **1.2.1 Formação espacial**

A Região Metropolitana de Belém (RMB), também denominada “Grande Belém”, foi institucionalizada pelo governo federal em 8 de junho de 1973, por meio da Lei Complementar n.º 14, sendo inicialmente constituída somente pelos municípios de Belém (capital do Estado do Pará) e de Ananindeua. Esse quadro manteve-se até 1995, ano em que ocorreu a institucionalização e a ampliação da RMB no âmbito estadual, pela Lei Complementar n.º 27, de 19 de outubro, passando a RMB a incorporar mais três (3) municípios: Marituba, Benevides e Santa Bárbara do Pará. Em 2010, a Assembleia Legislativa do Estado do Pará promulgou a Lei Complementar n.º 72, de 20 de abril, alterando a Lei Complementar n.º 27 e incluindo o município de Santa Isabel do Pará na RMB. Já em 2011 foi introduzido o município de Castanhal, por meio da Lei Complementar n.º 76, de 28 de dezembro. Desse modo, podem-se observar, no mapa 4, os sete (7) municípios que atualmente constituem a RMB: Belém, Ananindeua, Marituba, Santa Bárbara do Pará, Benevides, Santa Isabel do Pará e Castanhal.

Mapa 4 – Região Metropolitana de Belém:



Fonte: Fernandes (2012).

Lima, Cardoso e Holanda (2005), em sua análise da implementação da RMB, apontam três (3) momentos distintos no seu processo de formação e de gestão: a instrumentalização da RMB, pelo governo federal, como uma decisão geopolítica; a modificação das competências nas instâncias de poder e nas estratégias de gestão, com a promulgação da Constituição de 1988; a ampliação da RMB, pelo governo estadual, motivado por pleitos políticos e pressões do setor privado, objetivando a unificação de tarifas de serviços públicos.

A inclusão de Belém como metrópole brasileira deveu-se, a princípio, a dois fatores: de um lado, Belém era tida, até então, como a cidade de maior importância na Amazônia e, de outro, a aglomeração cresceu enormemente em direção a Ananindeua. Entretanto, para alguns autores, o processo de conurbação entre os dois municípios citados e as suas relações de dependência ainda não justificariam a institucionalização da RMB (MOURA *et al.*, 2004), o que, para Fernandes Júnior (2001 *apud* LIMA; CARDOSO; HOLANDA, 2005), foi uma decisão geopolítica para incentivar o desenvolvimento na região Norte do Brasil.

A gestão da RMB até então não era municipal, nem estadual; era viabilizada por acordos mantidos pela organização política da época, por não

ter sido criado um órgão de coordenação metropolitana. Em 1970, foi criada, na esfera municipal, a Companhia de Desenvolvimento da Área Metropolitana de Belém (CODEM). A CODEM já existia antes da criação da RMB e funcionava como um órgão de apoio. Em 1976, criou-se, no âmbito estadual, o Sistema Estadual de Planejamento; posteriormente, a Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral (SEPLAN) passou a fazer a gestão da RMB (LIMA; CARDOSO; HOLANDA, 2005).

Após um período no qual não foram realizados investimentos em projetos metropolitanos, houve, nos primeiros anos da década de 90, uma mobilização que visava a revisão das tarifas de transporte urbano e de telefone, o que culminou com a ampliação da RMB. A década de 80 foi marcante, especialmente com as expectativas geradas pela Constituição de 1988 (FERNANDES JÚNIOR, 2001 *apud* LIMA; CARDOSO; HOLANDA, 2005).

Segundo Lima, Cardoso e Holanda (2005, p. 124), a gestão da RMB, como a das regiões metropolitanas brasileiras, atualmente “parece ser tratada como resultado das ações das políticas urbanas de iniciativa de cada um dos municípios que as constituem”. Os autores explicam:

Após a privatização das concessões dos serviços públicos, [...] e a extinção de órgãos de gestão metropolitana, [...] as ações de organização do território metropolitano têm assumido um caráter incrementalista [...] descomprometidos com princípios de equidade e justiça social (LIMA; CARDOSO; HOLANDA, 2005, p. 124).

Esse descomprometimento com a equidade e a justiça social na gestão da região metropolitana por parte do poder público, de um modo geral, provoca problemas que acabam por marcar a área em foco. Para Cardoso *et al.* (2006, p. 146), por exemplo, a estrutura espacial de Belém “tem relações claras com sua estratificação social”, isso porque, segundo os referidos autores, desde o início, a ocupação de seu território teve como característica as limitações impostas pela formação geográfica e pelas condições físicas da área. Nesse espaço, as áreas altas e firmes, dotadas de infraestrutura, firmaram-se como local de moradia da elite local, enquanto na população pobre havia dois grupos: um, dos nascidos em Belém, que habitavam áreas entre terras firmes e alagadas, intermediárias, e o outro, grupo dos migrantes, que ficavam nas

áreas alagadas, isto é, nas “baixadas” da cidade. Estas últimas firmaram-se historicamente como lugar de estabelecimento da população de baixa renda.

### **1.2.2 Caracterização geral segundo o Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal**

Como a avaliação das transformações de um país é imprescindível para o seu desenvolvimento, o Sistema FIRJAN criou, em 2008, o Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal (IFDM). O Sistema FIRJAN é composto pela Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN), pelo Centro Industrial do Rio de Janeiro (CIRJ), pelo Serviço Social da Indústria (SESI), pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL). Com base em dados confiáveis e atualizados, que levam em conta a realidade e toda a complexidade do Brasil, o IFDM busca reconhecer e antecipar tendências, enxergar mudanças e oportunidades, como a redução das desigualdades, e prever ações futuras, identificando carências, orientando políticas e acompanhando seus impactos no desenvolvimento dos municípios (SISTEMA FIRJAN, 2012).

Segundo as informações do Sistema FIRJAN (2012), o IFDM, baseado no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), da Organização das Nações Unidas (ONU), analisa as principais áreas do desenvolvimento humano – emprego e renda, educação e saúde –, diferenciando-se pelo fato de que, no IFDM as variáveis são selecionadas de modo a observar a realidade do município. O IFDM faz uma análise mais profunda da situação avaliando o número de empregos com carteira assinada, quais os direitos trabalhistas garantidos, quantas crianças estão nas creches e nas escolas, e quantos professores têm ensino superior; na área da saúde, verifica o número de consultas pré-natais oferecidas às gestantes, por exemplo, em cada um dos cinco mil, quinhentos e sessenta e cinco (5.565) municípios brasileiros.

Para garantir uma avaliação isenta e confiável, como deve ser, o cálculo do IFDM utiliza dados administrativos oficiais e de declaração obrigatória, disponibilizados pelos municípios e pelos Ministérios da Educação, da Saúde e do Trabalho. Como reúne dados de todos os municípios do país, o IFDM tem abrangência nacional, com corte municipal e atualização anual. Apresenta

notas que variam de zero (0) a um (1); no seu sistema, quanto maior for a nota de um município, maior será o seu desenvolvimento (SISTEMA FIRJAN, 2012).

A partir do levantamento de dados realizado pelo Sistema FIRJAN, que comparou informações sobre educação, saúde, emprego e renda de todos os municípios do Brasil, o IFDM, em sua edição de 2012, ano-base de 2010, estabeleceu o *ranking* com as cem (100) melhores cidades do Brasil para se morar. Convém, porém, mencionar que o índice de violência não é levado em consideração.

No *ranking*, as cem (100) melhores cidades para se viver encontram-se, em sua maioria, no Estado de São Paulo: até a vigésima sétima (27.<sup>a</sup>) posição, aparecem municípios desse estado, que soma oitenta e sete (87) no total. Os demais municípios citados são: três (3) do Estado do Paraná, três (3) do Estado de Santa Catarina, dois (2) do Estado do Rio de Janeiro, dois (2) do Estado do Rio Grande do Sul, um (1) do Estado de Goiás, um (1) do Estado do Espírito Santo e um (1) do Estado de Minas Gerais.

Constata-se que os cem (100) municípios listados fazem parte das regiões mais desenvolvidas do país, em termos socioeconômicos: Centro-Oeste, Sul e Sudeste do Brasil. O representante da região Centro-Oeste é o Estado de Goiás. Essa região caracteriza-se por ser a segunda (2.<sup>a</sup>) maior do Brasil, embora seja a menos populosa, com a segunda (2.<sup>a</sup>) menor densidade populacional, e nela fica localizada a capital do país, Brasília. Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná são os estados que compõem a região Sul, a menor do Brasil. Formando a região Sudeste do país, segunda (2.<sup>a</sup>) menor região do Brasil, porém a mais desenvolvida, estão os estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo.

Em oposição, evidenciando a desigualdade existente, os piores municípios para se viver estão localizados, em sua maioria, nas regiões Norte e Nordeste do Brasil. A região Norte, que é a mais extensa das cinco (5) do país, é formada pelos estados do Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins. É, também, a região em que está localizado um importante ecossistema do planeta, a Amazônia. A região Nordeste do Brasil, se comparada às outras, é a terceira (3.<sup>a</sup>) maior em território e possui o maior número de estados: Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Piauí, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe.

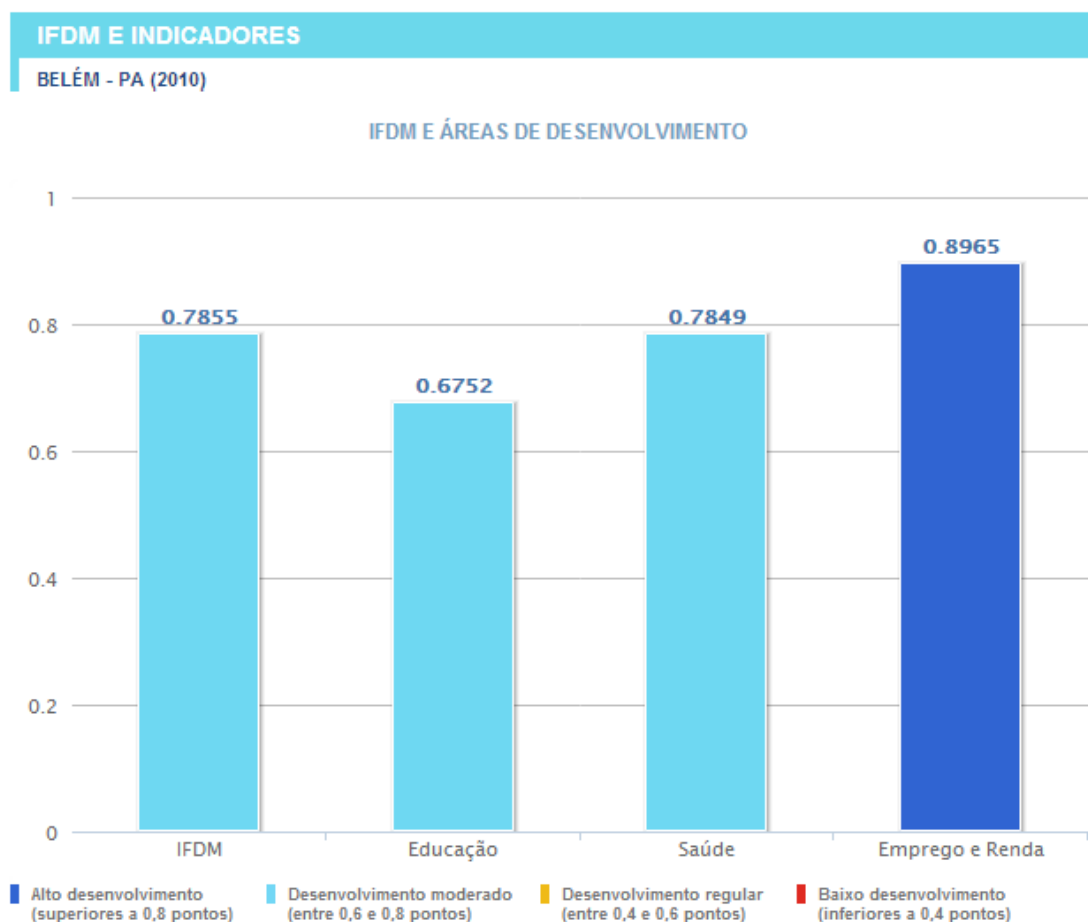


Os municípios que compõem a RMB, no Estado do Pará, região Norte do Brasil, estão classificados, de acordo com a pesquisa realizada no “IFDM consolidado”, do seguinte modo: Belém ocupa a 443.<sup>a</sup> colocação no *ranking* nacional e a 2.<sup>a</sup> colocação no *ranking* estadual, e seu IFDM é 0.7855 (ver gráfico 1).

É interessante salientar que Belém não ocupa a primeira colocação no *ranking* estadual, apesar de ser a capital do Estado do Pará, perdendo para o município de Parauapebas, cujo IFDM é 0.7974. Parauapebas localiza-se no Sudeste do Pará, na Serra dos Carajás, uma das maiores reservas minerais do mundo, e não faz parte, portanto, da RMB.

É possível também constatar, no gráfico 1, o melhor desempenho de Belém, com relação aos outros seis (6) municípios da RMB, no IFDM, nos indicadores de educação, saúde, e emprego e renda, com destaque para o último, que mostra alto desenvolvimento.

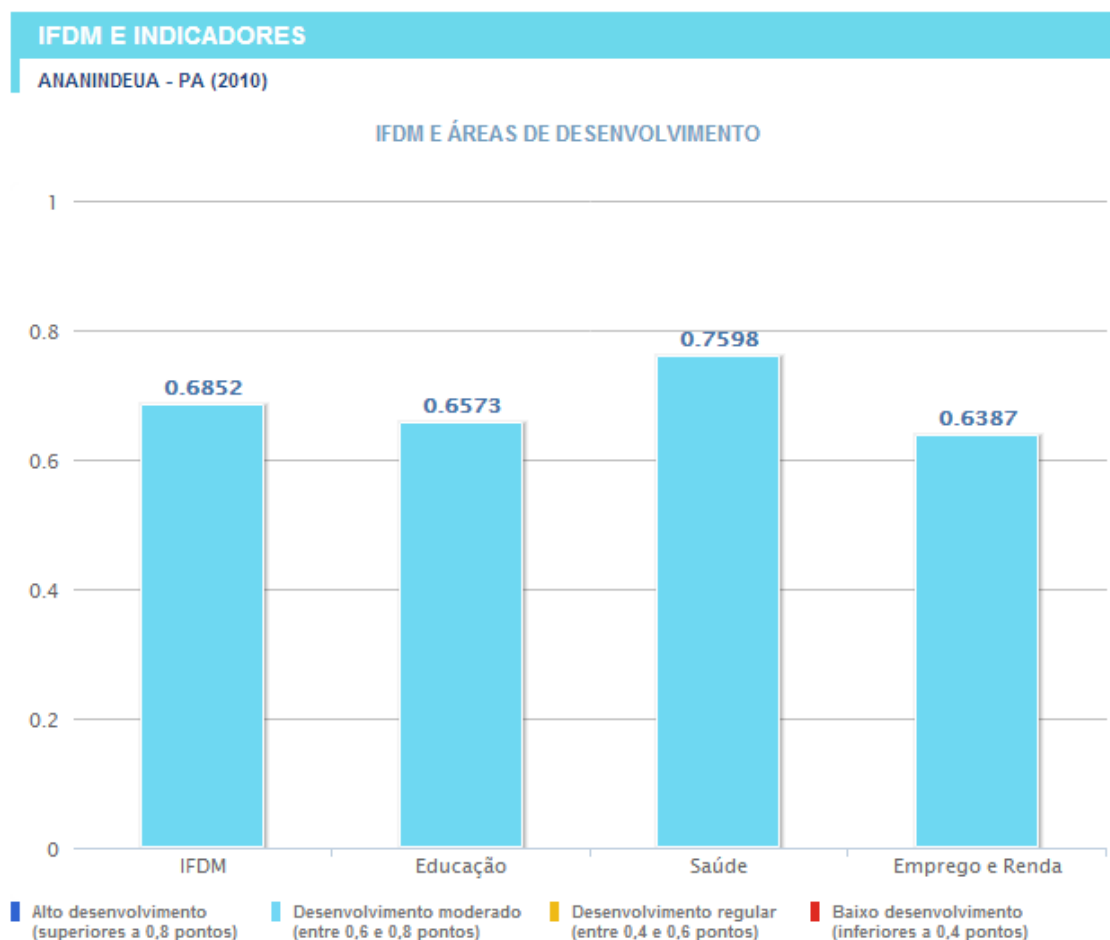
Gráfico 1 – IFDM e indicadores do município de Belém.

**Belém - PA (Ano 2010): IFDM 0.7855**

Fonte: Sistema FIRJAN. Consulta ao IFDM (2012).

O próximo gráfico (número 2) apresenta o município de Ananindeua, que está na 2019.<sup>a</sup> colocação nacional e na 5.<sup>a</sup> colocação estadual e tem IFDM de 0.6852. Diferentemente de Belém, todos os indicadores (educação, saúde, e emprego e renda) do município têm desenvolvimento moderado.

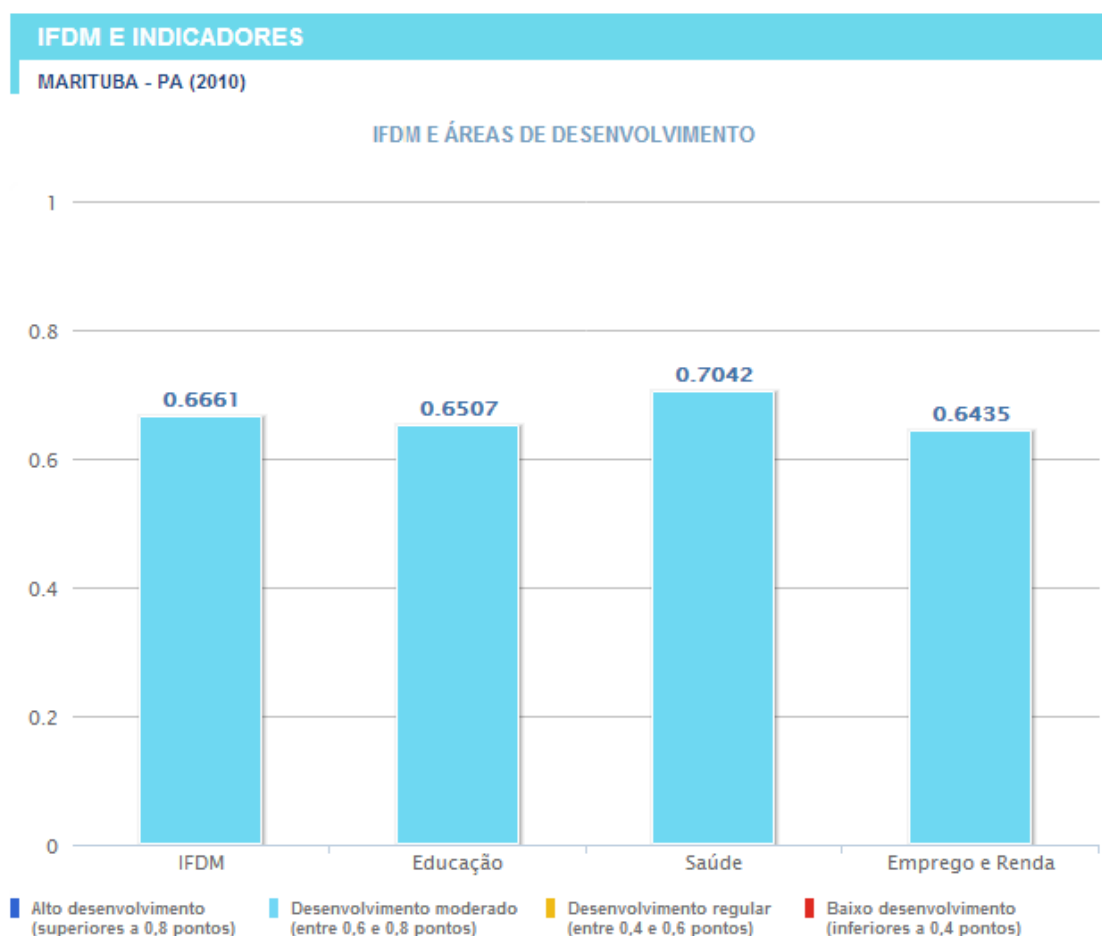
Gráfico 2 – IFDM e indicadores do município de Ananindeua.

**Ananindeua - PA (Ano 2010): IFDM 0.6852**

Fonte: Sistema FIRJAN. Consulta ao IFDM (2012).

O próximo gráfico (número 3) demonstra a situação de Marituba. De acordo com o IFDM, o município de Marituba ocupa a 2418.<sup>a</sup> colocação nacional e a 7.<sup>a</sup> colocação estadual. Seu IFDM é 0.6661. Assim como o município de Ananindeua, Marituba tem indicadores compatíveis com um nível de desenvolvimento moderado.

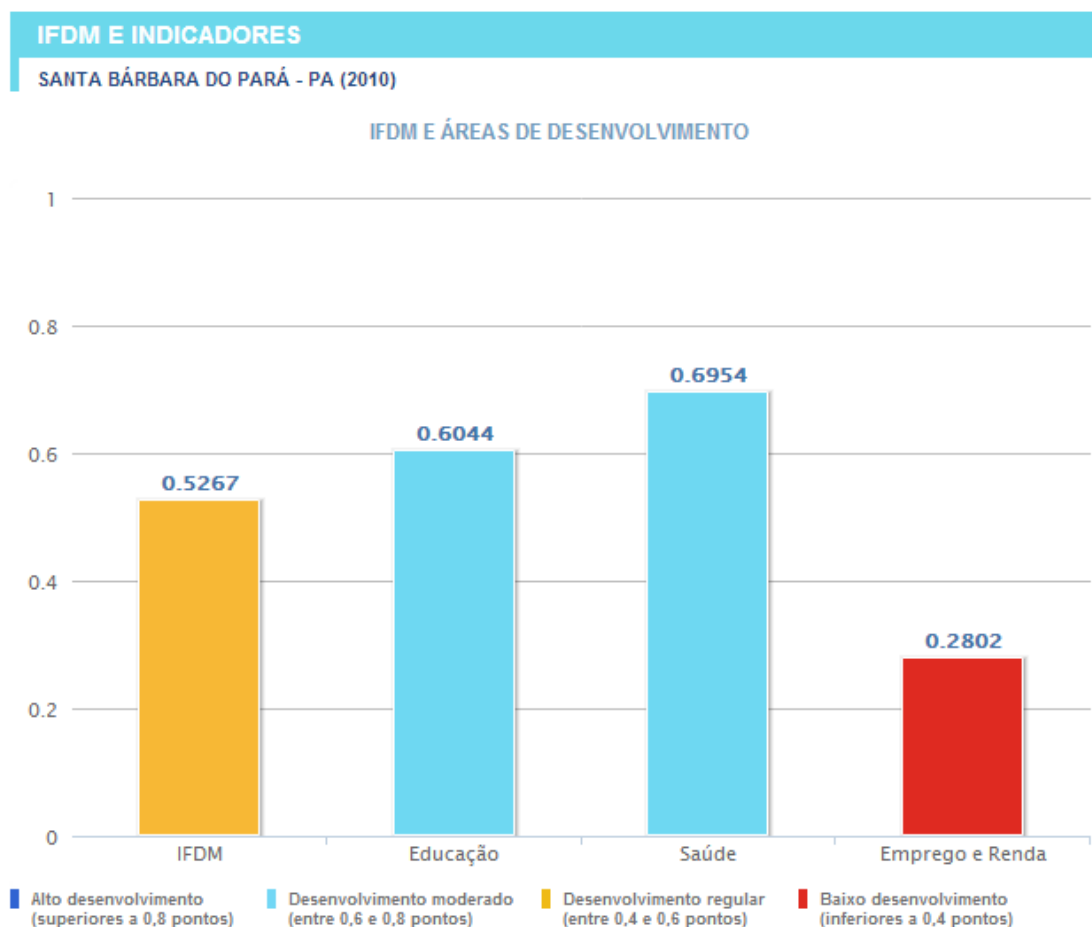
Gráfico 3 – IFDM e indicadores do município de Marituba.

**Marituba - PA (Ano 2010): IFDM 0.6661**

Fonte: Sistema FIRJAN. Consulta ao IFDM (2012).

O gráfico 4, a seguir, apresenta o município de Santa Bárbara do Pará, que ocupa a 4935.<sup>a</sup> colocação nacional e a 67.<sup>a</sup> colocação estadual. É o primeiro dos municípios da RMB que apresenta IFDM de 0.5267, considerado de desenvolvimento regular. No indicador de emprego e renda, Santa Bárbara do Pará tem baixo desenvolvimento, sendo o município da RMB com pior desempenho nos indicadores. Como se pode constatar em Cardoso *et al.* (2006), o crescimento urbano da RMB só atingiu Santa Bárbara do Pará nos anos 90; o município depende de Belém, núcleo da RMB, no que se refere aos quesitos de emprego e serviços públicos, notadamente pelas características rurais de sua ocupação.

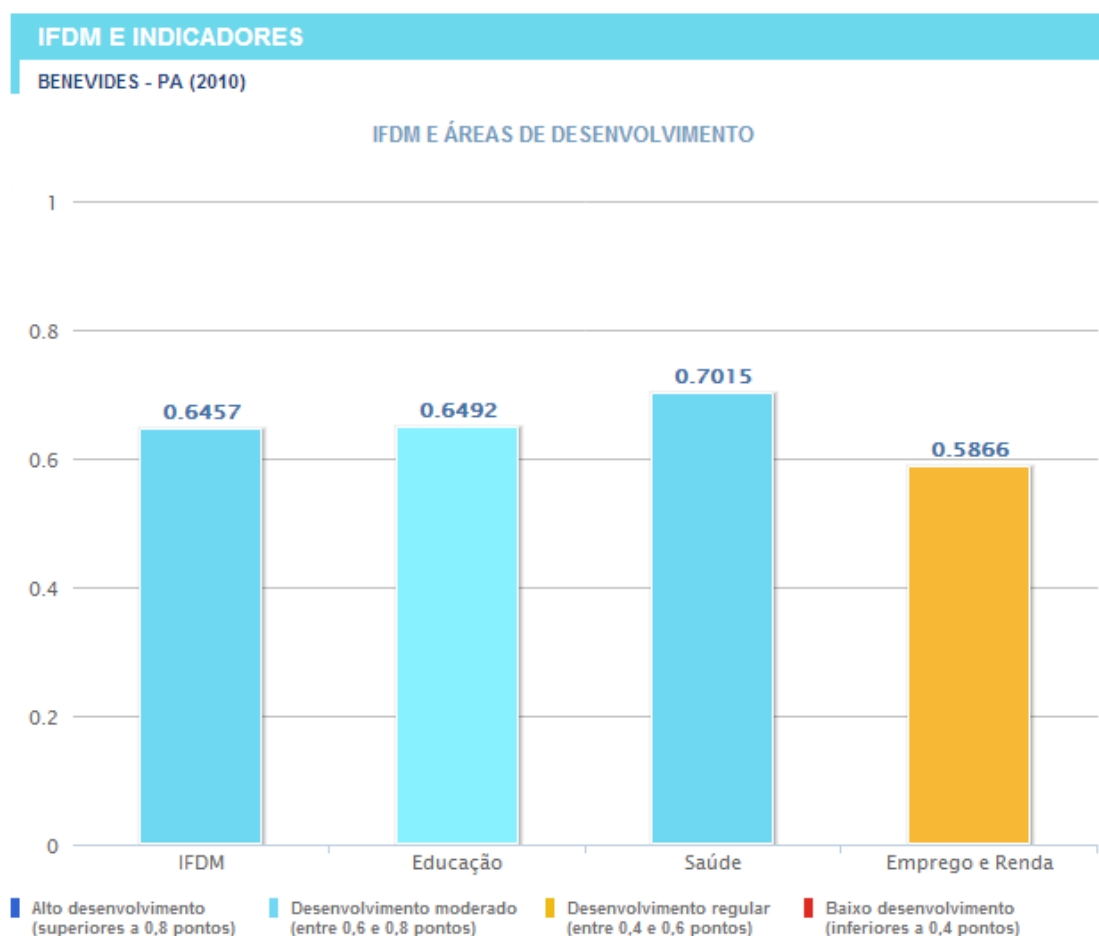
Gráfico 4 – IFDM e indicadores do município de Santa Bárbara do Pará.

**Santa Bárbara do Pará - PA (Ano 2010): IFDM 0.5267**

Fonte: Sistema FIRJAN. Consulta ao IFDM (2012).

Em seguida, apresenta-se a situação do município de Benevides (gráfico 5), que está na 2838.<sup>a</sup> colocação nacional e na 13.<sup>a</sup> estadual. Com IFDM de 0.6457, Benevides apresenta desenvolvimento regular apenas no indicador de emprego e renda; nos demais mostra desenvolvimento moderado, exibindo melhor desempenho que os municípios de Santa Bárbara do Pará e de Santa Isabel do Pará.

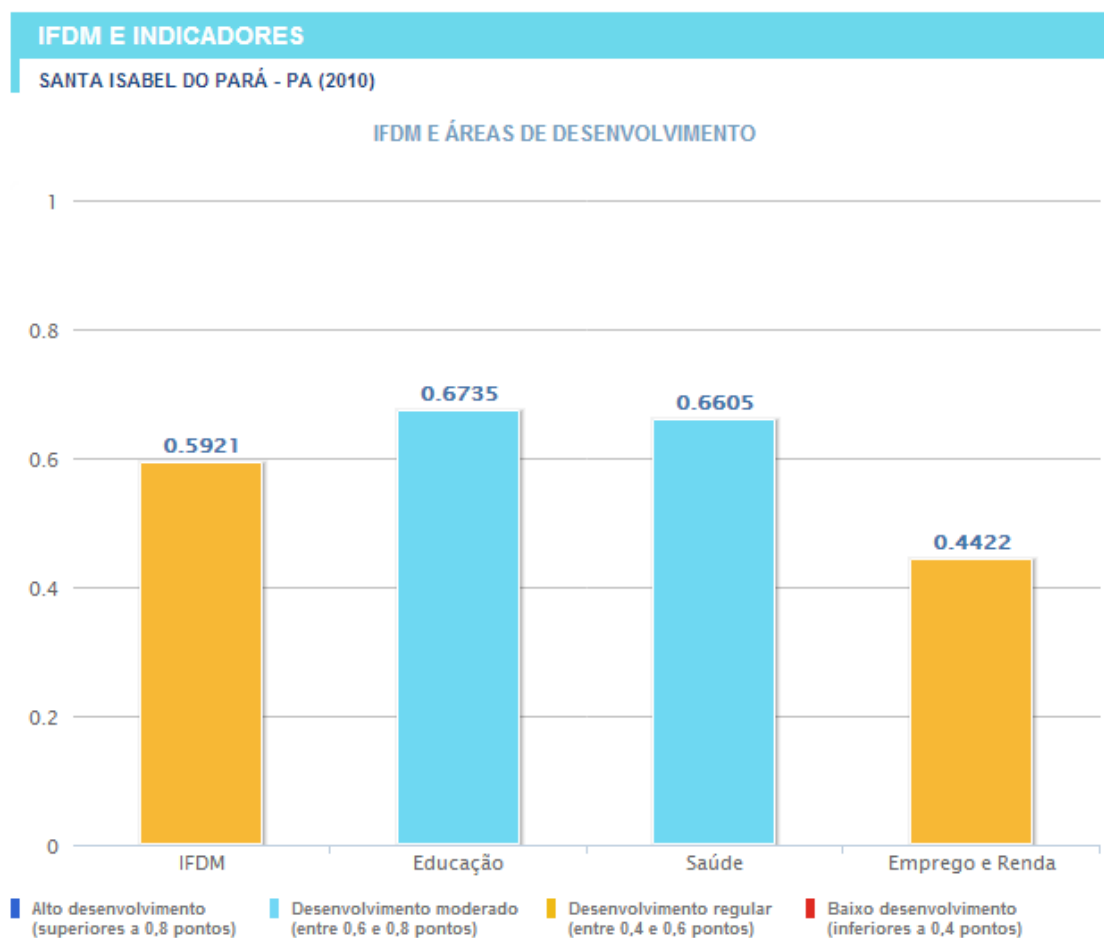
Gráfico 5 – IFDM e indicadores do município de Benevides.

**Benevides - PA (Ano 2010): IFDM 0.6457**

Fonte: Sistema FIRJAN. Consulta ao IFDM (2012).

O gráfico 6 apresenta a situação do penúltimo município a integrar a RMB, Santa Isabel do Pará, que ocupa a 3882.<sup>a</sup> colocação nacional e a 21.<sup>a</sup> estadual. Seu IFDM de 0.5921 é compatível com desenvolvimento regular, e o indicador de emprego e renda tem o mesmo nível de desenvolvimento. Pode-se notar, contudo, que Santa Isabel do Pará tem melhor desempenho que o do município de Santa Bárbara do Pará, ficando abaixo do desempenho dos municípios de Belém, Ananindeua, Marituba, Benevides e Castanhal.

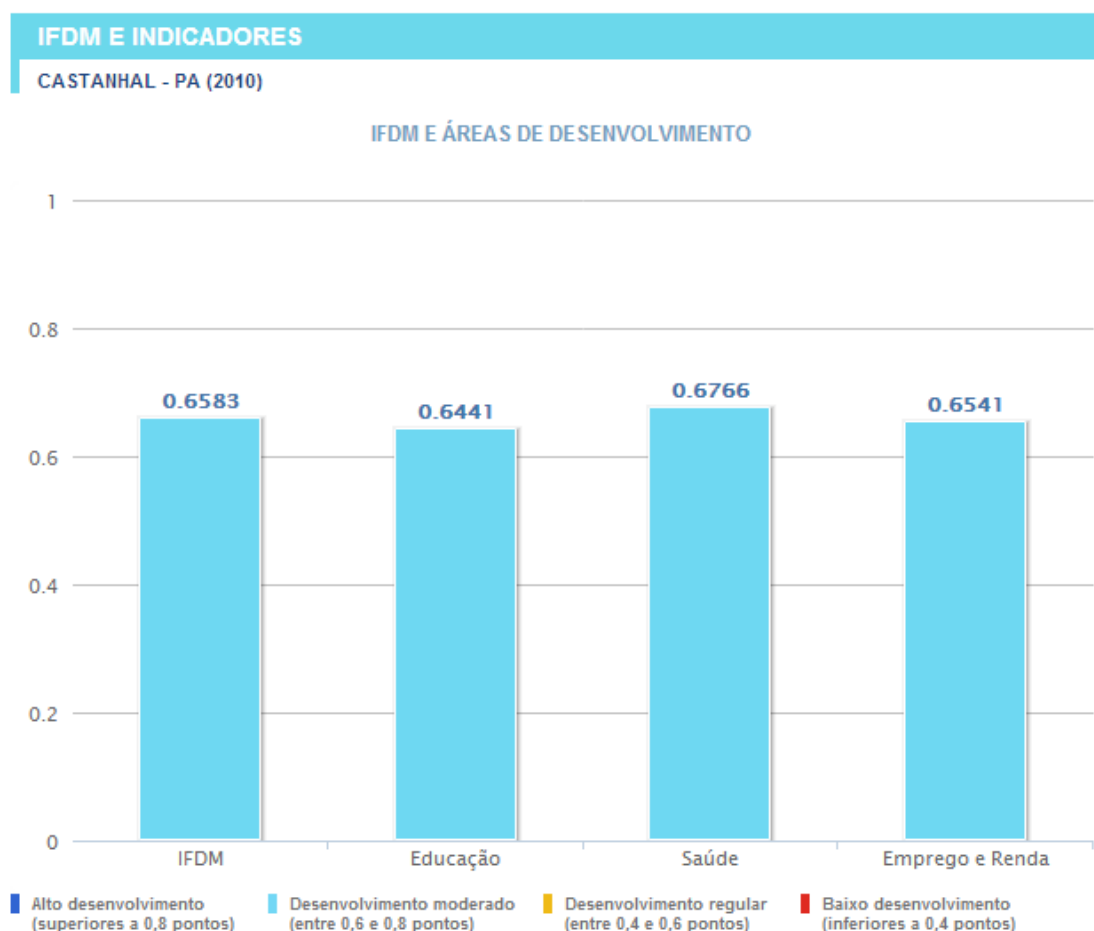
Gráfico 6 – IFDM e indicadores do município de Santa Isabel do Pará.

**Santa Isabel do Pará - PA (Ano 2010): IFDM 0.5921**

Fonte: Sistema FIRJAN. Consulta ao IFDM (2012).

Por fim, o gráfico 7 detalha a situação do município de Castanhal, que ocupa a 2587.<sup>a</sup> colocação nacional, a 9.<sup>a</sup> colocação estadual e a 4.<sup>a</sup> melhor colocação entre os municípios da RBM, com IFDM de 0.6583 e indicadores com nível de desenvolvimento moderado.

Gráfico 7 – IFDM e indicadores do município de Castanhal.

**Castanhal - PA (Ano 2010): IFDM 0.6583**

Fonte: Sistema FIRJAN. Consulta ao IFDM (2012).

### 1.2.3 Aspectos populacionais e a questão da violência

A soma das populações residentes nos sete (7) municípios que formam a RMB totaliza dois milhões, duzentos e doze mil, duzentos e trinta e sete (2.212.237) habitantes. Isso representa 29,71% da população estadual – que é de sete milhões, quatrocentos e quarenta e três mil, novecentos e quatro (7.443.904) habitantes – e 1,19% da população nacional – que é de cento e oitenta e cinco milhões, setecentos e doze mil, setecentos e treze (185.712.713) habitantes (ver quadro 4). Esses resultados provêm da coleta do Censo Demográfico de 2010, realizada no período de 1.º de agosto a 31 de outubro, e foram publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística



(IBGE), por meio da Resolução n.º 6, de 3 de novembro de 2010 (publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 4 de novembro do mesmo ano).

Antes, porém, em 2007, o IBGE realizou a “contagem da população”, operação mais simples do que a de um “censo demográfico”. Planejada para ser realizada no meio da década, entre um censo e outro, a contagem da população objetiva atualizar as estimativas da população, incorporando as mudanças ocorridas desde o último censo. Essa contagem foi realizada nos municípios com até cento e setenta (170) mil habitantes, com algumas exceções; nos demais, a população de 2007 foi estimada. Nos dados publicados pelo IBGE (quadro 4), dois (2) dos municípios da RMB tiveram a população estimada: Belém e Ananindeua.

Quadro 4 – População residente nos municípios da Região Metropolitana de Belém: 2007 e 2010.

MUNICÍPIOS	POPULAÇÃO	
	2007	2010
Belém	1.408.847*	1.351.618
Ananindeua	484.278*	456.316
Marituba	93.416	108.223
Santa Bárbara do Pará	13.714	17.031
Benevides	43.282	51.104
Santa Isabel do Pará	51.763	59.386
Castanhal	152.126	168.559
TOTAL	2.247.426*	2.212.237

\* População estimada.

Fonte: Dados coletados na Contagem da População em 2007 e no Censo Demográfico de 2010 (IBGE, 2007; 2010).

Observando-se a população residente na RMB em 2007 e em 2010, pode-se notar, especificamente, um crescimento demográfico na sua área periférica, o que confirma as afirmações de Ferreira, Lobo e Fonseca (2009). No estudo realizado pelos autores, evidencia-se que Belém, que constitui o núcleo metropolitano, e Ananindeua, município conurbado a Belém, apresentaram crescimento populacional bastante inferior ao apresentado pelos

municípios de Marituba, Santa Bárbara do Pará e Benevides. Até então, Santa Isabel do Pará e Castanhal não compunham a RMB. Segundo Cavalcante (2011), no final da década de 80, já se observa um crescimento populacional nos municípios de Marituba e Benevides, o que, posteriormente, nos anos 90, também foi notado em Santa Bárbara do Pará e, a partir dos anos 2000, em Santa Isabel do Pará – neste último, esse crescimento intensifica-se a partir de 2004. Ainda não há dados referentes ao crescimento de Castanhal enquanto município integrante da RMB por ser recente sua incorporação.

Conforme destacam Ferreira, Lobo e Fonseca (2009), uma das mais significativas tendências demográficas das grandes aglomerações urbanas brasileiras é o grande crescimento populacional das periferias, isto é, das áreas mais afastadas do centro urbano. Essa tendência confirma-se na RMB, cujo crescimento nas periferias populares é caracterizado por Cavalcante (2011) como explosivo, o que, por sua vez, tem originado um padrão de expansão urbana, descrito por Ferreira, Lobo e Fonseca (2009) como um grande espalhamento físico da cidade. Esses autores ressaltam também que esse crescimento populacional da periferia não foi acompanhado pela oferta de postos de trabalho, que permanecem concentrados no centro comercial principal ou em áreas próximas.

Outro ponto importante levantado por Ferreira, Lobo e Fonseca (2009) é o fato de que, no âmbito das regiões metropolitanas, os problemas provenientes desse quadro de periferização são sentidos com maior intensidade nos municípios mais afastados do centro principal da área metropolitana, que, normalmente, possuem reduzida capacidade de arrecadação fiscal, o que compromete sua capacidade de realização de investimentos públicos. Tal fato pode explicar a desenvoltura do município de Belém, capital do estado, onde se concentra a maior parte do setor de serviços para a população<sup>1</sup>: o município tem alto desenvolvimento no quesito emprego e renda do IFDM, em relação aos demais municípios da RMB, principalmente se comparado ao município de Santa Bárbara do Pará, por exemplo, que apresentou o pior desempenho nessa matéria.

---

<sup>1</sup> Pinheiro e Álvaro (2006, p. 8) constataam que “a economia da RMB está fortemente assentada no setor terciário”, isto é, no setor de prestação de serviços. Além disso, a maior parte dos empregos formais é abarcada pelas atividades de comércio e serviços, que, em Belém, por exemplo, constituem 86%. Cardoso et al. (2006) confirmam essa assertiva.

Evidencia-se ainda o acentuado número de pessoas residindo em Belém (ver quadro 4), o que pode ser explicado pelos dados apresentados pelo Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (ONU-Habitat): em 1945, dois terços da população mundial habitavam em zonas rurais; já em 2000, metade dessa população vivia nas cidades (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2011).

Em 2007, pela primeira vez, os dados do programa ONU-Habitat mostram que mais da metade da população mundial vive em áreas urbanas (MITSCHIEIN; CHAVES; MIRANDA, 2006). Segundo as expectativas do próprio programa, em 2050, dois terços da população mundial estarão residindo nas cidades, invertendo o quadro apresentado em 1945.

Conforme Mitschein, Chaves e Miranda (2006), entre os anos de 1960 e 1980, houve um expressivo crescimento demográfico em Belém, sua população passando de trezentos e noventa e nove mil, duzentos e vinte e dois (399.222) habitantes para quase um milhão (1.000.000), ampliando-se, também, significativamente, os bairros periféricos da cidade. Esses autores mencionam ainda que, nos últimos cinquenta (50) anos, o expressivo crescimento da população urbana é uma das características do desenvolvimento da região Norte.

De acordo com os resultados de uma pesquisa realizada por Mitschein, Miranda e Paraense (1989 *apud* MITSCHIEIN; CHAVES; MIRANDA, 2006), abordando as condições de sobrevivência e as formas de organização social da mão de obra na periferia urbana de Belém, a maioria dos entrevistados migrou de áreas rurais, motivados pela busca de trabalho e de melhores condições de vida, entre outras razões, devido à carência de infraestrutura básica no lugar em que viviam. Segundo os entrevistados, se houvesse alternativas, teria sido melhor não terem vindo para Belém, pois as condições de vida nas periferias da cidade também não são as ideais.

A evolução populacional de Belém foi acompanhada de uma crescente demanda por emprego, que a economia local não conseguia comportar. Por isso, o processo culminou num alto grau de informalidade do trabalho e em níveis salariais baixos, entre outros fatores, propiciando a desigualdade social, uma das fontes da violência urbana (MITSCHIEIN; CHAVES; MIRANDA, 2006). Um trabalho publicado por Mitschein, Dias e Chaves (2009) também constata

que a junção de fatores, como a favelização do espaço urbano, os precários níveis educacionais e a informalização do trabalho, propiciam de modo significativo o aumento da violência urbana.

No que concerne à questão educacional, Costa (2000), ao delinear o cenário das escolas públicas no Estado do Pará, menciona algumas dificuldades apresentadas por essas instituições. Dentre os exemplos citados, destaca-se o fato de algumas escolas, situadas em áreas muito populosas, ficarem sujeitas à violência, por não haver segurança pública, ou por ela ser insuficiente. Vandalismo e furtos, entre outras ações deploráveis, são comumente veiculados na mídia. Também ocorrem problemas quando a oferta de vagas é inferior ao número de pessoas interessadas, o que, segundo o autor, cria um clima de insatisfação e de conflito que se reproduz na vida escolar.

Mitschein, Chaves e Miranda (2006), ao analisarem a manifestação da violência em Belém, verificam que o crescimento dos crimes registrados nas delegacias, entre 2002 e 2005, coincide com o aumento da população, isto é, o aumento da população está diretamente relacionado com o aumento das ocorrências de crimes registrados. As causas mais diretas do cometimento de atos de violência em 2005 foram: em primeiro lugar, os assaltos, seguidos de ódio ou vingança, ciúmes, discussão generalizada, embriaguez alcoólica, conflito familiar, separação, entre outras.

Vale mencionar que crimes contra a propriedade privada e contra a vida, assaltos, roubos, brigas e ataques de gangues e furtos, por exemplo, representam aproximadamente 17% do total das causas citadas. Já motivos como o ódio e a vingança, ciúmes, discussão generalizada, embriaguez alcoólica, conflito familiar, separação, fim do namoro e pensão alimentícia respondem por aproximadamente 54% do total, manifestando-se com mais intensidade nos bairros da periferia (MITSCHIN; CHAVES; MIRANDA, 2006).

Segundo os dados coletados num levantamento realizado por pesquisadores do programa PRÓ-PAZ<sup>2</sup>, a violência em Belém envolve agressores com o seguinte perfil: em sua maioria, são jovens na faixa etária de

---

<sup>2</sup> Programa criado pelo governo do Estado do Pará em 2004, cujo objetivo consiste em articular, fomentar e alinhar políticas públicas direcionadas para a infância, a adolescência e a juventude, buscando a garantia de direitos, o combate e a prevenção da violência, e a disseminação da cultura da paz (PARÁ, 2013).

dezoito (18) a vinte e quatro (24) anos, do sexo masculino e solteiros, que normalmente exercem atividades de baixa qualificação ou estão sem profissão; tendo baixo nível educacional, dispõem de uma renda mínima e vivem em bairros periféricos. Já as vítimas apresentam como características a mesma faixa etária dos agressores (dezoito a vinte e quatro anos), diferenciando-se por serem principalmente do sexo feminino; também predomina o estado civil de solteiro (MITSCHEIN; CHAVES; MIRANDA, 2006).

A partir da apreciação dos vários aspectos que envolvem a RMB, pode-se afirmar que muitos são os problemas a serem superados em seu âmbito, principalmente no que concerne à esfera socioeconômica.



## **CAPÍTULO 2**

### **SISTEMATIZAÇÃO E ANÁLISE DOS ELEMENTOS RECOLHIDOS NA PESQUISA EMPÍRICA. CARACTERIZAÇÃO DOS TIPOS DE MEDIAÇÃO NOS CASOS EM ESTUDO**

Esta pesquisa objetiva estudar a mediação em quatro (4) bibliotecas públicas portuguesas e em quatro (4) bibliotecas públicas brasileiras, fundamentando-se, portanto, na Teoria da Mediação e valendo-se da técnica da observação, como também de entrevistas e análise de catálogos, estatísticas e relatórios.

Os estudos empíricos realizaram-se em várias etapas, conforme está descrito no quesito “Caminhos metodológicos e estrutura da tese”. As bibliotecas estudadas em Portugal, situadas na área metropolitana da cidade do Porto são: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto), Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos), Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia) e Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia. As bibliotecas estudadas no Brasil, situadas na região metropolitana da cidade de Belém são: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém), Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci), Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba) e Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).

#### **2.1 A BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT (PORTO)**

A Biblioteca Municipal Almeida Garrett (BMAG), uma das bibliotecas públicas estudadas, é relativamente nova, tendo sido inaugurada em 2 de abril de 2001. Situa-se na cidade do Porto, é vinculada à Câmara Municipal do Porto, juntamente com a Biblioteca Pública Municipal do Porto (BPMP).

A Biblioteca Municipal Almeida Garrett tem como característica a promoção da leitura pública, com acesso livre a todos os documentos, diferentemente da Biblioteca Pública Municipal do Porto, que é mais voltada para a vertente patrimonial e não é objeto de estudo desta investigação científica.

A localização da Biblioteca Municipal Almeida Garrett por si só já é um convite para os utilizadores, pois é um espaço de informação e lazer situado nos jardins do Palácio de Cristal.

Local e contatos:

Biblioteca Municipal Almeida Garrett

Jardins do Palácio de Cristal

Rua de D. Manuel II

Endereço postal: Rua de Entre Quintas, 328

4050-239 Porto

Tel.: (+351) 226 081 000

Fax: (+351) 226 081 057

*E-mail:* bib.agarrett@cm-porto.pt

Horário de funcionamento:

Segunda-feira: das 14h00 às 18h00

De terça-feira a sábado: das 10h00 às 18h00

No organograma da Câmara Municipal do Porto, a Biblioteca Municipal Almeida Garrett está subordinada à Divisão Municipal de Rede de Leitura, que se subordina, por sua vez, ao Departamento Municipal de Bibliotecas.

De acordo com informação do balcão virtual da Câmara do Porto, a Biblioteca Municipal Almeida Garrett (BMAG) oferece diversos serviços, gratuitos em sua maioria:

- consulta, em livre acesso, de livros, revistas e jornais;
- pesquisa bibliográfica no Catálogo *on-line* das Bibliotecas Municipais do Porto;
- empréstimo domiciliário;
- fotocópias e impressão, em regime de autosserviço;
- *scanner* para digitalização, em regime de autosserviço;
- acesso à Internet (com fios e rede *wireless*);
- possibilidade de assistir a filmes (DVD e VHS);
- possibilidades de ouvir CD de música;



- participação em atividades de animação e de promoção do livro e da leitura.

O acesso ao balcão virtual da Câmara do Porto, no endereço eletrónico <http://balcaovirtual.cmporto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecamunicipalalmeidagarrett/Paginas/bibliotecamunicipalalmeidagarrett.aspx>, foi realizado em 3 de setembro de 2011 (PORTO. Câmara Municipal, 2011).

A BMAG faz parte da Rede Nacional de Leitura Pública, em Portugal, e foi integrada, em 2010, à Rede de Bibliotecas Associadas da UNESCO.

O catálogo da Biblioteca Municipal Almeida Garrett é um catálogo coletivo que abrange as duas bibliotecas públicas do Porto, mas permite limitar a pesquisa só a uma das bibliotecas, ou seja, à Biblioteca Pública Municipal do Porto ou à Biblioteca Municipal Almeida Garrett (BMAG).

O acesso ao catálogo pode ser feito pela Internet. Se o utilizador é cadastrado para usar as bibliotecas públicas do Porto, ele poderá reservar livros, prorrogar prazos de devolução, entre outras atividades, via *on-line*. O catálogo possibilita pesquisa simples e avançada.

Esta pesquisadora, em sua observação da BMAG, presenciou uma cena interessante. Dois utilizadores, jovens adolescentes, solicitaram uma obra à bibliotecária. Eles queriam que ela consultasse o catálogo e dissesse se a obra constava do acervo da biblioteca, ao que a bibliotecária retrucou: “mas o acesso ao catálogo é livre aos utilizadores, portanto vocês mesmos podem fazer a consulta”. Como eles argumentaram que não sabiam fazer a consulta, a própria bibliotecária realizou a busca no catálogo e explicou-lhes como era o procedimento. A obra que interessava aos dois adolescentes era sobre vampiros e não constava do acervo da Biblioteca Almeida Garret, somente constava do acervo da Biblioteca Pública Municipal do Porto. Os jovens anotaram o endereço, para dirigir-se até aquela biblioteca. Três aspectos chamam a atenção: a quase ausência de adolescentes na biblioteca pública; o pouco uso do catálogo da biblioteca pelos utilizadores; o interesse dos jovens pelo tema vampirismo.

Entre os usuários da Biblioteca Almeida Garrett, rara é a presença de adolescentes. Lá estão crianças, muitas vezes em grupo, acompanhadas pelas professoras, bem como jovens em fase de estudos universitários,

pesquisadores adultos e pessoas da terceira idade, especialmente homens aposentados – alguns já são conhecidos dos funcionários da biblioteca pelo tempo que a frequentam diariamente.

Entre os serviços descentralizados oferecidos à comunidade, a Biblioteca Municipal Almeida Garrett promove a leitura por meio da Biblioteca Itinerante (o bibliocarro) e do Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE). Os bibliotecários da BMAG orientam o trabalho técnico desenvolvido pelos professores bibliotecários nas bibliotecas escolares e realizam atividades de promoção de leitura nessas bibliotecas, como, por exemplo, contação de histórias. O bibliocarro, voltado para usuários diversos, executa um programa durante todo o ano, levando livros a locais previamente agendados, inclusive a praias, em atividades de verão.

Durante o ano de 2011, em comemoração dos 10 anos de existência da BMAG, foram realizadas, entre outras atividades, conferências para promover a leitura, dirigidas aos professores de ensino fundamental e médio. Esta pesquisadora participou, em 25 de outubro de 2011, de uma conferência proferida pelo Prof. Fernando Pinto Amaral, especialista em literatura, que discorreu sobre a vida e a obra de Almeida Garrett, destacando belos pormenores de seus poemas, em ricos versos, bem como outras contribuições de Garrett para a literatura.

A BMAG ainda oferece outro interessante serviço, denominado Comunidade de Leitores, que congrega aproximadamente 40 leitores inscritos. Esses leitores encontram-se mensalmente, à noite, por volta das 21 horas, para analisar uma obra literária previamente lida por todos do grupo. A reunião é coordenada por um escritor, ou por um especialista da literatura, e permite que leitores expressem sua opinião a respeito da obra. Esta pesquisadora participou da reunião realizada em novembro de 2010, na qual havia aproximadamente 25 leitores – um bom número para esse trabalho, segundo a bibliotecária responsável pelo serviço. Os leitores expunham sua interpretação da obra e dialogavam entre si, sempre com a mediação do coordenador do grupo. Os leitores presentes interagem com entusiasmo, havendo muitas manifestações, o que demonstra o prazer de participar daquela reunião literária.

Como um serviço especializado, a BMAG incentiva a leitura por leitores com deficiência visual, acompanhando esses leitores desde os jardins até a seção específica da biblioteca. Essa seção possui um computador com programas especiais que possibilitam o acesso à informação e permitem ao próprio deficiente visual, por exemplo, digitar os conteúdos que são lidos por ele em documentos impressos em braille.

Observando um deficiente visual na BMAG, foi possível constatar a habilidade com que esse utilizador usava o computador, digitando com rapidez o que lia em um suporte de informação em braille. Quem por ali passasse, sem saber que se tratava de um utilizador deficiente visual, poderia pensar que se tratava de um utilizador vidente, tal era sua destreza com aqueles equipamentos. A BMAG poderá vir a expandir esse serviço, especialmente com a aquisição de mais computadores com esses programas especiais, para atender a um número maior de deficientes visuais.

A área ocupada pela Biblioteca Municipal Almeida Garrett é de 3500 m<sup>2</sup>, e a biblioteca está dividida em três seções: Seção Infanto-Juvenil, Leitura Geral e Multimédia. O número de utilizadores que frequenta a biblioteca já ultrapassou um milhão e setecentos e cinquenta mil (1.750.00). Até junho de 2012, os utilizadores cadastrados para o empréstimo de publicações somam trinta e seis mil e setecentos (36.700). A BMAG possui cinquenta mil (50.000) monografias, sete mil e seiscentos (7.600) documentos multimídia e uma coleção de periódicos. Esses dados foram coletados na própria biblioteca e no endereço eletrônico

<http://visitporto.travel/Visitar/Paginas/Descobrir/DetalhesPOI.aspx?POI=1813&AreaType=3&Area=39>, com acesso em 26 de agosto de 2011 (PORTO. Câmara Municipal, 2011).

Segundo a bibliotecária responsável pelos periódicos, a BMAG possui mais ou menos 300 títulos de periódicos. Na Seção de Periódicos, há cento e oitenta e três (183) títulos de periódicos de livre acesso, disponíveis para consulta na biblioteca, mas não para empréstimo. Na Seção de Monografias, há sessenta e três (63) títulos de periódicos catalogados e disponíveis para empréstimo e consulta. Além desses, há outros títulos ainda em fase de organização.

Dando prosseguimento à técnica de observação já desenvolvida por ocasião das entrevistas aos gestores, bem como no período da realização das entrevistas aos mediadores, retoma-se em 20 de outubro de 2011 a técnica da observação na Biblioteca Municipal Almeida Garrett. Era uma quinta-feira. Pela manhã, a presença dos utilizadores já é bem acentuada, mas aumenta mais a partir das 14h30, ou seja, pela parte da tarde. A biblioteca começa a funcionar às 10 horas e encerra o atendimento somente às 18 horas.

Os utilizadores presentes, em sua maioria, são pessoas adultas – jovens, pessoas maduras e da terceira idade, de ambos os sexos. Em todas as seções, há utilizadores lendo livros ou periódicos impressos, bem como em computadores próprios ou da biblioteca.

Na ala central da sala de leitura, há um grande balcão retangular no qual os usuários parecem muito à vontade diante de documentos em suportes impressos ou eletrônicos, concentrados na atividade de leitura. O resultado da observação realizada na área desse balcão central no dia 20 de outubro de 2011, às 15 horas, apresenta um total de vinte e um (21) usuários (Quadro 5).

Quadro 5 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	13	1	14
MULHERES	5	2	7
TOTAL	18	3	21

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sexta-feira, 21 de outubro de 2011, por volta das 15 horas, no mesmo cenário – o grande balcão central da sala de leitura –, encontravam-se também vinte e um (21) usuários a pesquisar (Quadro 6).

Quadro 6 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	6	5	11
MULHERES	8	2	10
TOTAL	14	7	21

Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo informações da bibliotecária, esse grande balcão retangular e central da sala de leitura foi feito para armazenar livros, e não para servir de mesa de leitura para os utilizadores, uma vez que já havia mesas especiais para esse fim. O balcão tem aparato para receber prateleiras para livros, formando estantes de altura pequena, em madeira, como outras existentes nas demais salas de leitura da biblioteca, situadas junto das paredes. Entretanto, ao longo do tempo, ocorreu naturalmente a ocupação do balcão por parte dos utilizadores, para a atividade de leitura, o que levou a direção da biblioteca a providenciar cadeiras para acomodar bem os utilizadores em volta de todo o espaço do balcão central.

Com o correr dos anos, quando os utilizadores passaram a trazer seus próprios computadores para a biblioteca, foi instalada a estrutura que lhes permite carregar as baterias dos computadores ou liga-los diretamente à eletricidade. Em seguida, a biblioteca ofereceu a seus usuários o acesso à Internet em todos os seus espaços, bem como nos computadores da própria biblioteca, pelo sistema *wireless*.

É interessante observar a preferência de muitos utilizadores pelo balcão central da sala de leitura, que pode comportar até 38 utilizadores, de modo confortável. Talvez a preferência por essa posição deva-se ao fato de o utilizador dispor de uma agradável e ampla vista da Sala de Multimédia, situada no piso inferior; já nas mesinhas especiais de leitura, em frente a cada utilizador, pode estar outro utilizador, lendo, estudando, escrevendo. É sempre muito agradável, segundo alguns utilizadores, poder alongar o olhar ao levantar a vista de uma leitura e acompanhar, no piso inferior da biblioteca, o movimento de outros utilizadores a assistir filmes ou a desenvolver outra atividade na Sala de Multimédia. Outro fator relevante observado é que, do balcão central da sala de leitura, tem-se o privilégio de exercer um controle visual sobre grande parte da biblioteca.

Fotografia 1 – Balcão central da sala de leitura do piso superior, transformado em mesa pelos utilizadores. Biblioteca Municipal Almeida Garrett.



Fonte: Biblioteca fotografada pela pesquisadora.

Há muitos outros espaços para leitura nas várias salas da biblioteca, com mesinhas apropriadas, mas o balcão central, que “virou espontaneamente mesa de leitura”, foi escolhido nesta pesquisa para o exercício da técnica de observação da frequência dos utilizadores homens e mulheres que estão a ler em suportes impressos ou eletrônicos.

Muitos utilizadores que preferem usar as mesinhas de leitura realizam atividades de pesquisa em grupo; nesse caso, as mesinhas possibilitam a interação entre os integrantes do grupo, o que favorece o bom desenvolvimento das atividades.

Às 11 horas da manhã de sábado, dia 22 de outubro de 2011, a Biblioteca Municipal Almeida Garrett está com um público de usuários menor do que o visto durante os dias de semana. Entretanto, ainda está bastante frequentada, principalmente por jovens que parecem ser universitários, fazendo estudos em suportes de informação impressos e eletrônicos. No balcão central da sala de leitura encontram-se apenas pessoas jovens (ver Quadro 7).

Quadro 7 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	1	1	2
MULHERES	2	2	4
TOTAL	3	3	6

Fonte: Dados da pesquisa.

Os demais usuários situados nas diversas salas de leitura, acomodados nas mesinhas de leitura, são em número bem maior que no balcão central. Na sala de periódicos, estão vários senhores lendo jornais e revistas. E continuam a chegar à biblioteca, de mansinho, mais e mais usuários, com seus casacos, bolsas, livros, computadores. Instalam-se nas várias mesinhas de leitura ou no balcão central da sala de leitura. Às 11h30, já há duas pessoas mais velhas a ler no balcão central, o que não se observava meia hora antes (ver Quadro 8).

Quadro 8 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	4	2	6
MULHERES	8	3	11
TOTAL	12	5	17

Fonte: Dados da pesquisa.

Há peculiaridades a serem observadas, como, por exemplo, um senhor de idade avançada que está usando o computador, mas, simultaneamente, lê o jornal impresso. Há algumas jovens que leem em livros impressos, escrevem e, ao mesmo tempo, estão provavelmente a ouvir música, com seus fones de ouvido.

Pessoas levantam e vão às estantes, voltando com mais livros que dispõem à sua frente para ler ou consultar simplesmente algumas passagens. Percebe-se a total liberdade de ação dessas pessoas, todas absorvidas em suas tarefas nessa manhã de sábado. Observa-se que fazem algo que os gratifica, pois estão inteiramente concentrados na atividade praticada. Algumas pessoas estão sozinhas, enquanto há outras acompanhadas por um amigo ou, talvez, namorado. Mas todos demonstram estar concentrados na leitura.

A biblioteca pública é um espaço público, democrático, pois recebe a todos sem distinção de idade, sexo, cor, religião ou qualquer outra classificação, e parece continuar a ter seu sentido de existir no espaço real, além de sua existência virtual. Todas essas pessoas que aqui se encontram numa manhã de sábado preferiram vir ao espaço físico da biblioteca a consultar a Internet, por exemplo. Logo, o ambiente da biblioteca também é propício à concentração, ao estudo, à produção de conhecimento ou simplesmente enquanto espaço de convívio com outras pessoas. A leitura pode ser feita individualmente, mas há, em volta dos leitores, outros leitores também a ler, e essa é uma particularidade que pode fazer a diferença para muitas pessoas solitárias.

Num dado momento, precisamente às 12 horas, um funcionário da biblioteca coordena uma visita guiada. São treze (13) pessoas adultas, homens em sua maioria, que recebem informações sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca Municipal Almeida Garrett, em suas várias seções. Durante a semana, também houve outras visitas guiadas, mas com grupos de crianças escolares, acompanhadas da professora, vindos diretamente das escolas para conhecer a biblioteca. De fato, o trabalho na instituição Biblioteca Público é dinâmico, pela diversidade das ações ali realizadas.

Na terça-feira, 25 de outubro de 2011, o dia amanheceu muito chuvoso e só melhorou a partir das 10 horas da manhã. Às 11h35, no balcão central da sala de leitura, encontram-se algumas pessoas: utilizam primeiro suportes impressos, depois eletrônicos ou vice-versa, e outras fazem uso dos dois suportes simultaneamente (Quadro 9).

Quadro 9 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	2	2	4
MULHERES	2	1	3
TOTAL	4	3	7

Fonte: Dados da pesquisa.



Todos os computadores portáteis que estão sendo utilizados nos vários espaços de leitura pertencem aos próprios usuários da biblioteca. A BMAG oferece computadores para os utilizadores que necessitarem, em sala específica, porém trata-se de computadores convencionais, fixos, de modelos antigos, embora em bom funcionamento e com acesso à Internet.

O número de utilizadores que dão preferência a trabalhar nas mesinhas de leitura é bem reduzido nesta manhã de início de outono, em que a meteorologia anunciou tempo ruim, com chuva e vento forte.

No dia 25 de outubro de 2011, pela tarde, a partir das 14h30, a frequência à BMAG foi aumentando gradativamente, com os usuários chegando apressados e acomodando-se nos vários espaços de leitura. O Quadro 10 resume a situação no balcão central da sala de leitura, local da amostra escolhida para representar o universo de usuários da BMAG nesta pesquisa.

Quadro 10 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	6	5	11
MULHERES	4	0	4
TOTAL	10	5	15

Fonte: Dados da pesquisa.

O dia 26 de outubro de 2011, quarta-feira, amanheceu com condições meteorológicas desfavoráveis, com chuva acompanhada de vento muito forte, que perdurou por todo o dia. Essas condições eram muito mais propícias ao recolhimento; daí a baixa frequência na biblioteca.

Na quinta-feira, 27 de outubro de 2011, persiste o estado chuvoso na cidade do Porto e a frequência de usuários da BMAG ainda é baixa. Às 14h30 horas, no balcão central, dos quatorze (14) utilizadores, apenas quatro (4) parecem estar usando livros ou revistas da BMAG, os demais trabalham com livros ou cadernos de anotações, e computadores portáteis próprios (Quadro 11). Constata-se, assim, a importância que as pessoas atribuem ao espaço da biblioteca pública, para o desenvolvimento de suas atividades tanto de leitura

quanto de estudo, pois alguns preferem estar na biblioteca, ainda que não necessitem de seu acervo naquele momento.

Quadro 11 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	4	4	8
MULHERES	1	5	6
TOTAL	5	9	14

Fonte: Dados da pesquisa.

Os funcionários da BMAG vez por outra passam apressados ao lado do balcão central em direção a outros espaços, ora com carros-estantes reorganizando livros em seus devidos lugares, ora com algum volume na mão, a ser transportado de uma seção à outra. Algumas vezes, esta pesquisadora conversou rapidamente com algum bibliotecário em sua passagem pelo balcão central quando se dirigia a uma reunião de trabalho em outro setor da biblioteca ou em outra instituição. A técnica de observação mostrou que parece haver muito serviço e poucos profissionais para realizá-lo, o que também ficou evidente no momento da realização das entrevistas, dada a dificuldade para dispor do tempo daqueles profissionais.

Às 15h30 de 27 de outubro de 2011, vê-se, no balcão central, uma grande variedade de leitores, havendo maior número de homens do que de mulheres, o que, aliás, tem prevalecido durante a aplicação da técnica de observação. Há leitores jovens e leitores de idade avançada, uns a apreciar a leitura de romances, outros a estudar, lendo, anotando, digitando. A maioria dos utilizadores está a usar suportes impressos, e aqueles que fazem uso de seus próprios computadores, em sua maioria, utilizam também livros e periódicos impressos (Quadro 12).

Quadro 12 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	7	5	12
MULHERES	5	3	8
TOTAL	12	8	20

Fonte: Dados da pesquisa.

Para além do balcão central da sala de leitura, nas mesinhas de leitura individual, nos outros espaços de leitura, há um número bem maior de utilizadores.

Na sexta-feira, 28 de outubro de 2011, havia apenas 10 utilizadores às 11h30 no balcão central da sala de leitura da biblioteca (Quadro 13).

Quadro 13 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	2	5	7
MULHERES	3	0	3
TOTAL	5	5	10

Fonte: Dados da pesquisa.

A frequência de usuários na BMAG está baixa nesta manhã de sexta-feira, tanto no balcão central quanto nas mesas individuais de leitura, embora ainda estejam a chegar mais usuários.

A Seção Infantil da biblioteca está repleta de crianças em atividades dirigidas, e suas brincadeiras são bastante ruidosas, mas, nas áreas de leitura, não se ouve nenhuma reclamação por parte dos leitores.

Na galeria existente no próprio edifício da Biblioteca Almeida Garrett, acontece uma exposição denominada *Tesouros Bibliográficos da Universidade do Porto (1493-2011)*. Tal exposição, para comemorar os 100 anos da Universidade do Porto (22 de março de 2011), teve início em 20 de setembro e encerra-se em 30 de novembro de 2011. Apresenta mais de duas centenas de obras do espólio da Universidade do Porto, com as quais é possível traçar uma

panorâmica da evolução do conhecimento técnico-científico, artístico e literário desde os finais do século XV até aos dias de hoje.

## 2.2 A BIBLIOTECA MUNICIPAL FLORBELA ESPANCA (MATOSINHOS)

Ao chegar à Biblioteca Municipal Florbela Espanca em 3 de novembro de 2011, o utilizador é convidado a desfrutar de um encontro com Jorge Luis Borges, por estarem ali dispostos, bem às vistas, alguns de seus livros... Esta pesquisadora não resistiu, tomou um volume e dedicou-se por algumas horas ao deleite da leitura. Enquanto pesquisadora, assumir o papel de usuária de biblioteca foi uma forma de compreender com mais clareza a função da biblioteca pública, que convida as pessoas à leitura de grandes escritores. A biblioteca pública, diferentemente da biblioteca universitária ou da biblioteca especializada, expõe a literatura de forma a que o livro se ofereça ao leitor, escolha o seu leitor, como propôs Ranganathan, bibliotecário indiano, em 1933, em uma de suas cinco leis sobre a Biblioteconomia: “A cada livro, seu leitor”.

A obra escolhida à entrada da Biblioteca Municipal Florbela Espanca intitula-se “Borges, oral” e reúne, em um pequeno volume, cinco conferências em forma de aulas proferidas por Jorge Luis Borges, em junho de 1978, na Universidade de Belgrano, Buenos Aires. Foi editada em Lisboa, pela Editora Veja, fazendo parte da coleção *Contemporâneos de sempre*, e hoje parece esgotada, pois, em investigação feita em algumas livrarias e depois na própria editora, nenhum exemplar foi encontrado. Os temas escolhidos por Borges para essas aulas são os que, segundo ele, ocuparam seus pensamentos por estarem relacionados com a sua intimidade. São eles: *O livro*, *A imortalidade*, *Swedenborg*, *O conto policial* e *O tempo*. Tais textos hoje podem ser encontrados em edições completas da obra de Jorge Luis Borges, bem como em compilações de duas ou mais obras editadas em um único volume. Exemplo disso é a edição da Companhia das Letras (2011), que reúne as obras *Borges, oral* e *Sete noites* em um só título: *Borges, oral & Sete noites*.

Ao folhear *Borges, oral & Sete noites* logo no prólogo, à página 9, a atenção é atraída pela maneira eloquente de Borges ao referir-se ao objeto livro: “o livro, esse instrumento sem o qual não posso imaginar minha vida e

que não é menos íntimo para mim do que as mãos ou os olhos” (BORGES, 2011, p. 9).

Essa declaração demonstra a importância do livro para esse autor. Seguem-se a essa, outras considerações:

[...] o livro é uma extensão da memória e da imaginação (BORGES, 2011, p. 11).

[...] um livro tem de ir além da intenção de seu autor (BORGES, 2011, p. 15).

[...] Pegar um livro e abri-lo contém a possibilidade do fato estético. O que são as palavras deitadas num livro? O que são aqueles símbolos mortos? Nada, absolutamente. O que é um livro, se não o abrimos? É simplesmente um cubo de papel e couro, com páginas; mas, se o lemos, acontece uma coisa estranha, acho que ele muda a cada vez (BORGES, 2011, p. 21).

As definições de livro feitas por Jorge Luis Borges levam-nos a refletir sobre o livro e sobre nossa própria transformação enquanto seres humanos, na caminhada da vida: é o livro que muda a cada vez que o lemos, ou somos nós que já estamos diferentes a cada vez que voltamos a lê-lo? Estar em uma biblioteca pública pode suscitar muitas outras reflexões, provocadas pela apreciação da literatura ali armazenada.

A Biblioteca Municipal Florbela Espanca (BMFE) é uma biblioteca pública da Rede Nacional de Leitura de Portugal, cumpre missões do Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas e é um serviço público com Certificado de Qualidade ISO 9001, integrante da Câmara Municipal de Matosinhos.

Foi criada em 1896, com a denominação “Biblioteca Popular de Bouças”. Em abril de 1911, passou a designar-se “Biblioteca Popular de Matosinhos”. Enfrentou períodos de fechamento e funcionou de forma intermitente por algum período. Em 1942, recebeu o nome de “Biblioteca Municipal de Matosinhos”. Desde 1975, conta com um bibliotecário especializado em seu quadro de pessoal.

Possui um acervo de obras das mais diversas áreas do conhecimento, com um total aproximado de 90.000 documentos disponíveis e com cerca de 18.000 leitores inscritos (registrados até junho de 2012). Os documentos do acervo abrangem impressos e eletrônicos – indo da literatura clássica a obras infantis, de religião a ciências puras, aplicadas e demais assuntos –, com

documentos em áudio e em vídeo. Há ainda um espaço com acesso gratuito à Internet.

Local e contatos:

Rua Alfredo Cunha – 44-50 – Matosinhos

Telefone: (+351) 229 390 950 / 8

Fax: (+351) 229 390 972

*E-mail:* biblioteca@cm-matosinhos.pt

Horário de funcionamento:

De segunda a sexta-feira: das 9h30 às 19h00

Sábado: das 10h00 às 13h00

Em 1990 a biblioteca passa a denominar-se “Biblioteca Municipal Florbela Espanca”, em homenagem a uma das maiores poetisas portuguesas, que viveu seus últimos anos de vida em Matosinhos (MATOSINHOS. Câmara Municipal, 2011).

Fotografia 2 – Escadaria da Biblioteca com versos de Florbela Espanca.



Fonte: Fotografia fornecida pela Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).

Florbela Espanca teve uma vida breve e tumultuosa, o que marcou fortemente a sua obra literária, de tom confessional e sentimental, versando sobre temas como a paixão humana, a melancolia, o sofrimento, a solidão, o erotismo e a natureza. Entre as obras suas existentes na biblioteca e em exposição para a apreciação dos usuários, destaca-se a intitulada *Eu não sou de ninguém: poesia de Florbela Espanca*, na qual se leem belas poesias como *Eu não sou de ninguém*, *Eu*, *Vaidade*, *Lágrimas ocultas*, *Ser poeta* e *Amar!* (ESPANCA, 2004).

Alguns poemas de Florbela foram musicados como é o caso de *Fanatismo*, cuja melodia é interpretada pelo cantor brasileiro Fagner e faz sucesso como música romântica.

#### Fanatismo

Minh' alma, de sonhar-te, anda perdida  
 Meus olhos andam cegos de te ver  
 Não és sequer a razão do meu viver  
 pois que tu és já toda minha vida  
 Não vejo nada assim enlouquecida...  
 Passo no mundo, meu amor, a ler  
 No misterioso livro do teu ser  
 A mesma história, tantas vezes lida!  
 "Tudo no mundo é frágil, tudo passa..."  
 Quando me dizem isto, toda a graça  
 Duma boca divina, fala em mim!  
 E, olhos postos em ti, digo de rastros:  
 "Ah! podem voar mundos, morrer astros,  
 Que tu és como um deus: princípio e fim!..."

Eu já te falei de tudo, mas tudo isso é pouco,  
 diante do que sinto.

A técnica da observação registrou vários utilizadores na Biblioteca Municipal Florbela Espanca (BMFE) em seus diversos espaços de leitura, no dia 3 de novembro de 2011. No Setor de Periódicos, havia umas dez (10) a doze (12) pessoas lendo, em sua maioria homens de idade avançada. De acordo com os bibliotecários, é comum haver mais homens do que mulheres, pois as mulheres de idade avançada não têm o hábito de ausentar-se de casa, local onde sempre desenvolveram suas atividades diárias, ao contrário de alguns homens, que, ao se reformarem, passam a frequentar a biblioteca, como uma forma de atividade fora do lar. Muitos leem os jornais do dia, revistas semanais de informação, outros consultam as notícias por meio da

Internet nos computadores oferecidos pela biblioteca, e outros dedicam-se à leitura de romances e de outras obras literárias. Esse fato é observado nas quatro bibliotecas estudadas em Portugal.

No Setor Infantil e no Setor Infanto-Juvenil da BMFE, a frequência estava baixa, havendo apenas cinco (5) utilizadores.

No Setor de Literatura Geral, havia uma média de vinte (20) utilizadores, entre homens e mulheres, adultos jovens que utilizavam suportes de informação impressos e também computadores portáteis próprios.

No dia 4 de novembro de 2011, sexta-feira, ao meio-dia, havia onze (11) utilizadores no Setor de Literatura Geral da Biblioteca Municipal Florbela Espanca: Dos nove (9) usuários que estavam a utilizar suporte eletrônico de informação, pelo menos cinco (5) faziam uso do suporte impresso simultaneamente, havendo na mesa livros e periódicos abertos à sua volta (Quadro 14). Esse fato é cada vez mais verificado no comportamento dos utilizadores das bibliotecas em estudo.

Quadro 14 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	2	8	10
MULHERES	0	1	1
TOTAL	2	9	11

Fonte: Dados da pesquisa.

Às 14 horas do mesmo dia 4 de novembro de 2011, na Secção de Periódicos, encontravam-se oito (8) homens e apenas duas (2) mulheres (Quadro 15).

Quadro 15 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	4	4	8
MULHERES	1	1	2
TOTAL	5	5	10

Fonte: Dados da pesquisa.



Meia hora mais tarde, no Setor de Literatura Geral, a Biblioteca Municipal Florbela Espanca estava a prestar seus serviços a catorze (14) utilizadores (Quadro 16).

Quadro 16 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	3	6	9
MULHERES	5	0	5
TOTAL	8	6	14

Fonte: Dados da pesquisa.

### 2.3 A BIBLIOTECA MUNICIPAL DR. JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO (MAIA)

A Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho, localizada na ala norte do edifício do Fórum da Maia, foi inaugurada oficialmente em 13 de dezembro de 1994, entretanto, há registros da existência de uma biblioteca pública na Maia desde 1892, quando então se denominava “Bibliotheca Popular da Maia”. O novo prédio que abrigará a biblioteca, com instalações planejadas para melhor acolher os utilizadores, está sendo construído ao lado do edifício atual. Neste último, existem salas de leitura destinadas às diferentes categorias de usuários. Há, por exemplo, uma sala de leitura específica para as crianças.

Fotografia 3 – Sala para leitura infantil. Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).



Fonte: Igogo (2012).

Ainda em fins do século XX, a Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho contava com uma grande coleção de documentos, especialmente após a adição de acervos de bibliotecas particulares adquiridos pela Câmara Municipal. Já em 2002, houve a incorporação do acervo documental da extinta Biblioteca Fixa n.º 109 da Fundação Calouste Gulbenkian.

O acervo da Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho, que contempla as mais diversas áreas do conhecimento, como toda biblioteca pública, abrange: sete mil (7.000) manuscritos, com obras de relevantes autores portugueses, como Artur de Magalhães Bastos, Agustina Bessa-Luís, Sant'Ana Dionísio; três mil (3.000) periódicos, com importantes títulos, como *O Comércio do Povo* e *Gazeta de Lisboa*; oitenta mil (80.000) monografias; mil e duzentos (1.200) documentos multimédia, como CD, CD-ROM, DVD e VHS (MAIA. Câmara Municipal, 2011).

A Biblioteca Municipal da Maia propicia o acesso à informação e à construção do conhecimento em atendimento às demandas da população – crianças, jovens e adultos, de diferentes grupos sociais. A promoção da leitura

é feita de acordo com os princípios definidos pelo Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas e com o uso das TIC. Há também um Serviço de Extensão Cultural, como Biblioteca Itinerante, e um Serviço de Apoio a Bibliotecas Escolares (SABE). A Biblioteca da Maia integra a Câmara Municipal da Maia e é um serviço público com Certificado de Qualidade ISO 9001.

Em novembro de 2011, por ocasião da aplicação da técnica de observação por esta pesquisadora, a biblioteca estava com um horário diferenciado, ficando aberta nas sextas-feiras até às 24 horas. Mas, segundo informações dos bibliotecários, os usuários não estavam utilizando a biblioteca em todo esse horário e possivelmente haveria alterações.

Local e contatos:

Biblioteca Municipal da Maia

Fórum da Maia – Núcleo Central do Concelho

4474- 006 – Maia

Telefone e Fax: (+351) 229 408 638

*E-mail:* biblioteca@cm-maia.pt

Horário de funcionamento:

De terça a sexta-feira: das 9h15 às 18h15

Sábado: das 9h30 às 16h:30

As informações sobre a Biblioteca Municipal da Maia podem ser encontradas nos *sítes* <http://bibliotecas.wetpaint.com/page/Biblioteca+Municipal+da+Maia> e <http://cultura.maiadigital.pt/biblioteca/> (acesso em 2 de maio de 2011).

No dia 9 de novembro de 2011, quarta-feira, às 12 horas, havia, na Sala de Leitura de Adultos da Biblioteca da Maia, 19 (dezenove) utilizadores (Quadro 17).

Quadro 17 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	3	11	14
MULHERES	1	4	5
TOTAL	4	15	19

Fonte: Dados da pesquisa.

Como observado em outras bibliotecas deste estudo, há utilizadores que usam suportes eletrônicos e impressos simultaneamente para realizar a mesma atividade de busca de informações. Há usuários com seus próprios computadores, assim como também há usuários utilizando os computadores oferecidos pela biblioteca.

A sala de leitura segue o mesmo modelo arquitetônico existente na Biblioteca Almeida Garrett e já destacado nesta pesquisa: um grande balcão central serve de mesa de leitura para os usuários e permite ver o piso de baixo. No caso da Biblioteca da Maia, o edifício possui três pisos, e em todos é possível ter uma boa vista da sala do subsolo, onde há um jardim central e estantes de livros. Isso dá a sensação, aos que estão no balcão central, de uma maior dimensão da biblioteca, o que descansa os olhos.

O cadastro dos utilizadores da Biblioteca Municipal da Maia somava 19.866 até junho de 2012. Muitos utilizadores são estudantes universitários e trazem o próprio material de consulta e estudo, pois valorizam o espaço da biblioteca, propício ao recolhimento e à concentração. Segundo relato de uma bibliotecária, os alunos alegam que a biblioteca de sua Universidade é muito barulhenta, por isso preferem realizar seus estudos na Biblioteca Municipal da Maia.

A Biblioteca da Maia possui catálogo manual em fichas para a parte mais antiga do acervo; para as obras mais novas, há o catálogo em linha, isto é, disponível na Internet, para utilizadores cadastrados e o público em geral. É um catálogo coletivo pensado para abranger, além do acervo documental da Biblioteca Municipal da Maia, os acervos da Biblioteca Especializada da Quinta da Caverneira, do Centro de Documentação da Quinta da Gruta e do universo de estabelecimentos de ensino público; posteriormente incluirá o acervo do

Arquivo Municipal, do Museu Municipal e dos futuros centros de documentação. É necessário, pois, consultar a procedência do exemplar, para certificar-se se é do acervo da Biblioteca da Maia.

Na sala de leitura do piso 2, às 15h30 do dia 9 de novembro de 2011, havia apenas nove (9) utilizadores no local (Quadro 18).

Quadro 18 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	3	1	4
MULHERES	2	3	5
TOTAL	5	4	9

Fonte: Dados da pesquisa.

Nessa sala de leitura do piso 2, não há computadores à disposição dos usuários, que, para fazer uso de suportes eletrônicos, precisam ter seus próprios computadores portáteis. Os computadores da biblioteca que estão disponíveis aos seus usuários estão situados no piso 1, na sala de leitura de literatura geral e também na sala de leitura juvenil.

Na Sala de Periódicos, encontram-se poucos utilizadores, todos lendo em suportes impressos, jornais e revistas – um total de cinco (5) pessoas, dois (2) homens e três (3) mulheres.

Na ala infanto-juvenil da Biblioteca da Maia, localizada no piso 2, há um espaço infantil, mais frequentado aos sábados, quando os pais costumam trazer seus filhos à biblioteca, e um espaço destinado aos jovens, no qual, no momento da observação, há duas (2) jovens pesquisando no computador.

No dia 9 de novembro de 2011, na Biblioteca da Maia, encontram-se trinta e cinco (35) utilizadores, jovens e adultos, inclusive da terceira idade.

Em nova observação na Biblioteca da Maia, às 11 horas do dia 11 de novembro de 2011, na Sala de Leitura de Adultos, havia 15 utilizadores (Quadro 19).

Quadro 19 – Acesso aos documentos: Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	6	2	8
MULHERES	4	3	7
TOTAL	10	5	15

Fonte: Dados da pesquisa.

## 2.4 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE VILA NOVA DE GAIA

Criada em 1933, a partir de uma pequena coleção de livros de uma biblioteca popular, a Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia ocupou diversas instalações, até que, em 1979, transferiu-se para o edifício mandado construir pela Câmara Municipal, no qual permanece até hoje. É integrante da Rede Nacional de Leitura Pública desde 1997 e, em 2002, aderiu ao programa Rede de Bibliotecas Escolares.

Fotografia 4 – Edifício da Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.



Fonte: Vilarinho (2011).

A Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia tem como objetivos principais combater a iliteracia e levar a informação e a cultura a todos os cidadãos. Possui polos de leitura nas freguesias de Afurada, Avintes, Canelas e Sandim.

Oferece os seguintes serviços:

- orientação aos utilizadores e apoio nas pesquisas bibliográficas;
- livre acesso às estantes e empréstimos domiciliários de livros, revistas, DVD, vídeos e CD de áudio;
- uso de computadores da biblioteca com acesso à Internet e rede *wireless* em todo o espaço da biblioteca;
- fotocópia em regime de autosserviço;
- documentação sobre temas da atualidade com interesse para a comunidade local pelo Serviço de Informação à Comunidade;
- atividades de extensão cultural, como exposições, encontros com autores, conferências, debates;
- cooperação com escolas, organizando visitas guiadas à biblioteca, dando apoio às bibliotecas escolares e promovendo atividades de animação cultural;
- Livraria Municipal, com obras sobre Gaia e escritores gaianos.

Local e contatos:

Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia

Rua de Angola

4430-014 Vila Nova de Gaia

Telefone: (+351) 223 745 670

Fax: (+351) 223 745 179

URL: [www.bmgaia.gaianima.pt](http://www.bmgaia.gaianima.pt)

*E-mail:* [bmgaia@gaianima.pt](mailto:bmgaia@gaianima.pt)

Horário de funcionamento:

De segunda a sexta-feira: das 9h30 às 19h00

Sábado: das 9h30 às 13h00 (exceto a Sala de Audiovisuais e Infantil).

As informações sobre o histórico e os serviços de modo geral da biblioteca foram coletadas em *sítes* institucionais, como o da Câmara de Gaia (VILA NOVA DE GAIA. Câmara Municipal, 2011).

No dia 10 de novembro de 2011, ao meio-dia, a frequência na Sala dos Documentos Locais e Regionais é baixa, estando apenas oito (8) utilizadores a consultar documentos. Apenas um está a fazer uso de suporte eletrônico para suas atividades, num computador portátil próprio (Quadro 20).

Quadro 20 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	5	1	6
MULHERES	2	0	2
TOTAL	7	1	8

Fonte: Dados da pesquisa.

No Setor de Documentos Locais e Regionais, encontra-se boa parte da documentação sobre Gaia e sua região. Também existe uma variada coleção de monografias regionais acerca de quase todo o território nacional, bem como obras de autores locais.

Às 12h15, na Sala de Periódicos e de Leitura Geral, estão treze (13) utilizadores, a maioria consultando informação em suportes impressos; apenas uma (1) utilizadora está usando suporte eletrônico. Segundo informações dos bibliotecários, a frequência de utilizadores aumenta pela parte da tarde, a partir das 14h30. Mas, na Sala dos Documentos Locais e Regionais, às 14h30 do dia 10 de novembro de 2011, só havia cinco (5) utilizadores (Quadro 21).

Quadro 21 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	0	1	1
MULHERES	3	1	4
TOTAL	3	2	5

Fonte: Dados da pesquisa.



Na Sala de Periódicos, às 14h40, o número de utilizadores era maior: onze (11) (Quadro 22).

Quadro 22 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	7	0	7
MULHERES	4	0	4
TOTAL	11	0	11

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Sala de Leitura Geral da Biblioteca de Vila Nova de Gaia, às 14h50 do dia 10 de novembro de 2011, já se observa uma cena bem mais dinâmica, com a presença de vinte e quatro (24) utilizadores (Quadro 23).

Quadro 23 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	5	4	9
MULHERES	13	2	15
TOTAL	18	6	24

Fonte: Dados da pesquisa.

A Seção de Multimédia estava ocupada basicamente por jovens, garotos e garotas, em sua maioria a utilizar os computadores da biblioteca. Reúnem-se em grupos com amigos, que parecem ser estudantes de uma escola localizada bem ao lado da biblioteca. Desse grupo, apenas dois (2) assistiam a um filme do acervo da biblioteca.

Às 16 horas do dia 10 de novembro de 2011, catorze (14) utilizadores estavam na Seção de Mutimédia, todos consultando documentos em suporte eletrônico (Quadro 24).

Quadro 24 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	0	8	8
MULHERES	0	6	6
TOTAL	0	14	14

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Sala de Leitura Geral, as estantes e as mesinhas de leitura, intercaladas, estão dispostas de tal modo que não se tem uma visão geral de todos os utilizadores que estão a fazer suas leituras. Essa disposição parece agradar aos utilizadores, pois permite maior isolamento, o que é propício para a concentração da atenção, mas torna mais difícil o trabalho de observação dos utilizadores.

As estantes de livros sobre literatura americana foram retiradas da Sala de Leitura Geral e encontram-se numa sala no térreo do edifício, logo à entrada da biblioteca, em ambiente muito agradável e receptivo.

O cadastro dos utilizadores da Biblioteca Pública Municipal da Vila Nova de Gaia registra trinta e um mil e trezentos e onze (31.311) inscritos até junho de 2012.

## 2.5 A BIBLIOTECA PÚBLICA ARTHUR VIANNA (BELÉM)

A Biblioteca Pública Arthur Vianna (BPAV), considerada a instituição cultural mais antiga em funcionamento no Pará, tem quase um século e meio de existência, pois nasceu oficialmente em 25 de março de 1871, embora se saiba de seu início em data anterior, mas com funcionamento de forma descontinuada. A iniciativa de criar a Biblioteca Pública em Belém resultou da solicitação feita por um estudante paraense que cursava Medicina em Lisboa: ele escreveu uma carta com o seu pedido, na qual “aconselhava aos seus comprovincianos a dedicação às letras e a cooperação no desenvolvimento intelectual da Província”. Foi criada, então, uma comissão na sessão da Câmara Municipal de 27 de abril de 1839 para estudar o assunto e tomar as providências cabíveis (CRUZ, 1971, p. 5).

A Biblioteca Pública ocupou inicialmente um anexo do prédio do Liceu Paraense, atual Colégio Paes de Carvalho, sendo os professores responsáveis por seu funcionamento. Devido à falta de condições para desenvolver suas atividades, a biblioteca mudou de endereço várias vezes e, somente em 1894, estabeleceu-se no prédio que antes abrigava o antigo Banco Comercial do Pará, no qual permaneceu até 1986, dividindo o espaço com o Arquivo Público, em pleno centro comercial de Belém.

O prédio atual da Biblioteca Pública Arthur Vianna foi construído especialmente para abrigar a Biblioteca Pública Estadual e um teatro de médio porte, conforme se lê no edital da Secretaria de Estado de Viação e Obras Públicas do Pará, publicado no Diário Oficial do Estado de 21 de abril de 1977. O custo de uma obra desse porte – projetada para suportar até 1000 kg/m<sup>2</sup> – é muito alto, mas justificou-se, pois também é alto o peso do acervo de livros e periódicos impressos existentes na Biblioteca Pública Arthur Vianna. O edifício foi planejado para receber a biblioteca, embora tenha recebido a Fundação Cultural do Pará Tancredo Neves, da qual a biblioteca é parte integrante (BIBLIOTECA PÚBLICA ARTHUR VIANNA, 2011).

O acervo da BPAV é composto de aproximadamente cento e dez mil, cento e cinquenta e oito (110.158) títulos, com mais de setecentos mil (700.000) exemplares. Desse total, setenta e quatro mil, oitocentos e vinte e nove (74.829) são livros, vinte e cinco mil (25.000) unidades pertencem à fonoteca, oito mil, seiscentos e três (8.603) são documentos da seção de multimídia e mil setecentos e vinte e seis (1.726) são títulos de periódicos. Entretanto, a coleção é bem maior, visto que esses dados não estão atualizados. O acervo compõe-se de livros, folhetos, jornais, mapas, VHS, DVD, CD, jogos, LP, entre outros materiais, distribuídos nas diversas seções, a saber: Seção Braille, Referência, Circulante, Periódicos, Infantil, Gibiteca, Brinquedoteca, Audiovisual, Fonoteca, Obras Raras e Obras do Pará. O cadastro da Biblioteca Arthur Vianna soma doze mil (12.000) usuários, até junho de 2012.

Algumas seções da biblioteca – as referentes aos serviços de processamento técnico, as seções relacionadas ao serviço de extensão, que envolve o Ônibus Biblioteca, e as atividades de assistência às bibliotecas públicas municipais – deixaram de fazer parte de seu organograma a partir de

uma reforma administrativa, em 2003 e passaram a integrar a Fundação Cultural do Pará, diretamente subordinadas à Diretoria de Leitura e Informação da Fundação Cultural do Pará, no mesmo nível hierárquico da própria Biblioteca Arthur Vianna. Essa situação foi instituída desde 1988 por meio da Resolução n.º 006/88, do Conselho Diretor da Fundação Cultural do Pará Tancredo Neves.

As estatísticas dos serviços da Biblioteca Pública Arthur Vianna atestam uma diminuição na frequência de usuários: “[...] em 2006 uma baixa na ordem de 11% em relação a 2005, de 10% em relação a 2004, assim como de 9% em 2003”. Essa informação encontra-se no *Relatório de Atividades 2003-2006*, da BPAV. No mesmo relatório são consideradas algumas situações como possíveis causas dessa baixa na frequência de usuários, dentre as quais se destaca o fato de que cada vez mais pessoas estão a utilizar-se das TIC para estudo e pesquisa. No relatório de 2009, consta uma redução no atendimento em relação ao ano de 2008, em sessenta e sete mil e oitenta e quatro (67.084) usuários.

Mesmo na simples observação dos usuários, bibliotecários relatam que houve uma diminuição na frequência geral, não havendo mais a necessidade de se formarem enormes filas para o atendimento, como era comum acontecer em anos anteriores.

No relatório de 2011 da BPAV, lê-se sobre melhorias implantadas, como, por exemplo, a inauguração de um Infocentro com onze (11) computadores com acesso à Internet, para atender aos seus usuários; aqueles que trazem computadores próprios podem ter acesso à Internet banda larga por rede WIFI. Além disso, houve a modernização dos espaços com a retirada das divisórias, o que permitiu a integração das Seções de Referência, Periódicos e Seção Circulante, ampliando a Sala de Leitura e melhorando a temperatura ambiente.

Os efeitos das melhorias implantadas na BPAV já se fazem notar nas estatísticas de janeiro e fevereiro de 2012: em relação à estatística do ano de 2011, já se verifica um aumento na frequência de usuário/dia na biblioteca. De acordo com os dados estatísticos, a frequência média de usuário/dia na biblioteca já foi de dois mil (2.000) usuários, até por volta de fins da década de 90 e início dos anos 2000, mas houve uma diminuição gradativa nesse quantitativo, e em 2011 a média já estava em trezentos e cinquenta e cinco

(355) usuários/dia. Em janeiro de 2012, a média sobe para quatrocentos e vinte e dois (422) e, em fevereiro, para quinhentos e três (503) usuários/dia.

Segundo informações dos bibliotecários, no período de 2011 a 2012, aumentou o número de usuários estudantes procedentes de escolas particulares, especialmente do “Convênio”, o último ano de ensino secundário, preparatório para o vestibular (exames de acesso às universidades). Antes, os estudantes de escolas públicas eram os usuários mais numerosos.

Alguns desses estudantes disseram gostar muito de usar a Biblioteca Pública Arthur Vianna porque essa biblioteca é confortável e dispõe de muitos recursos, inclusive dos livros cujas leituras são obrigatórias para o processo seletivo do vestibular. Também afirmaram que podem estudar em grupo ou individualmente e valorizaram o espaço biblioteca – se ficassem a estudar em casa, acabariam por dormir. É importante ouvir esse depoimento do usuário porque, ao que parece, o espaço biblioteca pública é importante não só pelo acervo e pela possibilidade de uso da Internet, mas especialmente por ser um local propício à concentração e ao estudo. Uma estudante que estava nesse grupo, ao ser indagada sobre se havia biblioteca em sua escola, respondeu “eu não sei”, e seu olhar inseguro e interrogativo pousou em uma colega, que se apressou em dizer que havia uma biblioteca, mas que não era boa para eles, só para os alunos da faculdade.

Merece destaque a reação de uma senhora, pesquisadora da área de História. À entrada da sala de leitura, estava a perguntar a um funcionário sobre os horários de funcionamento da biblioteca, lamentando que não houvesse atendimento aos sábados. Dizia a referida pesquisadora: “Eu gostaria muito de poder usar a biblioteca também aos sábados, pois não só eu, mas todos os pesquisadores precisam muito de um ambiente de tranquilidade e conforto, para realizar as suas produções científicas”. Testemunhar esse queixume levou a reflexões acerca do futuro da biblioteca pública. Com efeito, alguns autores afirmam que ela desaparecerá, mas não levam em conta o que parece ser muito importante para os utilizadores, que é o próprio espaço físico – um local propício para a realização de suas atividades intelectuais – e o acervo impresso disponível, com publicações que ainda demorarão muito até serem digitalizadas. A biblioteca pública é depositária de um significativo acervo sobre a história das cidades, atraindo os pesquisadores da área de

História, para lá estarem a desenvolver as suas investigações nas publicações impressas. Ainda não foi incluída no planeamento das bibliotecas públicas portuguesas e brasileiras de um modo geral, salvo algumas exceções, a possibilidade de tornar seu acervo disponível eletronicamente.

Local e contatos:

Biblioteca Pública Arthur Vianna

Av. Gentil Bittencourt, n.º 650

CEP: 66.035-340 Belém – Pará – Brasil

Telefone: (5591) 3202-4332

Fax: (5591) 3202-4372

*E-mail:* gbpav@fcptn.pa.gov.br

*Site:* www.fcptn.pa.gov.br

Horário de funcionamento: de segunda a sexta, das 8h30 às 19h00, e a partir de julho de 2012, funciona também aos sábados de 8h00 às 14h00.

Por ocasião das comemorações dos cento e quarenta e um (141) anos da Biblioteca Pública Arthur Vianna, houve uma semana de eventos, de 19 a 25 de março de 2012, com seminários, palestras e oficinas. A Ministra da Cultura compareceu e declarou que será assinado um convênio para beneficiar a biblioteca com uma verba de dois milhões e meio de reais, destinados a atender a demandas existentes. O sistema de segurança do acervo, entre outras necessidades, precisa ser modernizado. A automação do serviço garantirá mais segurança e mais conforto para os usuários, que não precisarão mais deixar suas bolsas e mochilas na recepção; por outro lado, o número de guardas uniformizados na sala de leitura poderá ser diminuído.

Quanto ao catálogo da biblioteca, está havendo uma mudança no sistema de automação com a implantação do *software* Pergamum. O anteriormente usado – ARCHES LIB – não estava tendo bons resultados na recuperação da informação, talvez esse *software* seja mais adequado para acervos de menor porte, segundo explicações dos bibliotecários. Por decisão da equipe técnica e com a aprovação da Diretoria, também será refeito o processamento técnico do acervo; a organização dos livros nas estantes passara a ser feita de acordo com a Classificação Decimal de Dewey (CDD), e

não mais pela Classificação Decimal Universal (CDU). Para a indexação dos assuntos, os Thesaurus utilizados são os adotados pela Biblioteca Nacional do Brasil.

Um serviço de destaque realizado na BPAV é oferecido na Seção Braille, destinada ao atendimento de pessoas com deficiência visual. Em 2011, a Seção Braille realizou dois mil, novecentos e cinquenta (2.950) atendimentos. A Seção Braille conta com funcionários efetivos, alguns deficientes visuais e outros videntes, além de voluntários cadastrados que realizam gravação de textos, leitura oral, orientação em disciplinas, entre outros serviços. A Seção realiza diversos serviços:

- digitalização de textos por meio de computadores adaptados com o Sistema DOSVOX, o que permite que o usuário, com o uso de um sintetizador de voz, possa ouvir o que está escrito na tela;
- envio de textos digitalizados para o *e-mail* dos usuários;
- leitura oral;
- empréstimo de livros, revistas, fitas cassetes e CD;
- consulta local do acervo bibliográfico e multimídia;
- computadores com acesso à Internet e jogos eletrônicos por meio do Sistema DOSVOX.

Para a realização desses serviços, a Seção Braille conta com um acervo de livros e periódicos em braille e com um acervo falado, armazenado em CD e fitas cassete, além de diversos equipamentos, como máquinas Perkins Braille, impressora braille, reglete, desenhador em alto relevo, sorobã, gravador, computadores e lupa eletrônica.

Em cada seção da Biblioteca Pública Arthur Vianna, há uma sala de leitura, mas, para a aplicação da técnica de observação desta pesquisa, foi escolhida a sala de leitura que reúne os usuários das Seções de Periódicos, Referência e Literatura Geral. Em três dias consecutivos da técnica de observação, constatou-se uma maior frequência de homens do que de mulheres e, de modo geral, um maior uso do suporte impresso do que do eletrônico. Havia dez (10) computadores disponíveis para os usuários, além da rede *wireless* para aqueles que traziam seus próprios computadores.

Às 17 horas do dia 28 de março de 2012, havia 23 usuários nas seções observadas na Biblioteca Pública Arthur Vianna (ver Quadro 25).

Quadro 25 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	10	3	13
MULHERES	9	1	10
TOTAL	19	4	23

Fonte: Dados da pesquisa.

Na observação realizada às 11h50 do dia 29 de março de 2012, verificou-se que havia quinze (15) homens e nove (9) mulheres nas áreas em estudo (Quadro 26).

Quadro 26 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	6	9	15
MULHERES	5	4	9
TOTAL	11	13	24

Fonte: Dados da pesquisa.

Na observação realizada às 11h10 do dia 30 de março de 2012, constatou-se a presença de um número maior de usuários (Quadro 27).

Quadro 27 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	5	9	14
MULHERES	9	3	12
TOTAL	14	12	26

Fonte: Dados da pesquisa.

Já numa tarde de abril (11 de abril de 2012), com uma chuva torrencial a cair sobre a cidade, em uma típica demonstração do inverno amazônico, a



Biblioteca Pública Arthur Vianna apresenta uma quantidade significativa de usuários em sua Sala de Leitura Geral: às 16h30 horas, havia sessenta e um (61) usuários (Quadro 28).

Quadro 28 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	19	6	25
MULHERES	25	11	36
TOTAL	44	17	61

Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos usuários que está a utilizar suportes eletrônicos faz uso dos computadores ofertados pela biblioteca, mas há também alguns com seus próprios computadores. Por norma interna, a biblioteca permite o uso do computador por uma hora, mas, se não houver outro usuário interessado, o equipamento pode ser utilizado por mais tempo.

Com relação à faixa de idade dos utilizadores, percebe-se que são jovens entre quinze (15) e vinte e cinco (25) anos, em sua maioria, havendo poucos com idade acima de trinta (30) anos; quanto ao sexo, há mulheres em maior número do que homens, nesta tarde de abril, ao contrário dos resultados anteriores desta biblioteca.

No dia 23 de abril de 2012, às 16 horas, a Biblioteca Arthur Vianna era frequentada por cinquenta e um (51) usuários (Quadro 29). Nessa tarde, observou-se que os homens voltaram a ser em maior número do que as mulheres e que os usuários, em sua maioria, eram estudantes de nível médio que estavam a pesquisar assuntos em equipes de dois (2), três (3) ou quatro (4) integrantes. Há também alguns usuários trabalhando em pesquisa individualmente, alguns universitários e outros já pesquisadores profissionais. Também há os usuários típicos de biblioteca pública, isto é, aqueles que a frequentam para ler boa literatura.

Quadro 29 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	21	6	27
MULHERES	20	4	24
TOTAL	41	10	51

Fonte: Dados da pesquisa.

Fotografia 5 – Sala de Leitura Geral da Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).



Fonte: Biblioteca fotografada pela pesquisadora.

## 2.6 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL AVERTANO ROCHA (ICOARACI)

A Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha foi criada em 21 de julho de 1972 pela Lei Municipal n.º 6.898 e é vinculada à Fundação Cultural do Município de Belém (FUMBEL). Possui o Núcleo Davi Miguel, que funciona na Aldeia Amazônica, e o Núcleo Antônio Lemos, que funciona no Palácio Antônio Lemos, especializado em arte, memória e patrimônio. Atualmente, está prestes

a inaugurar outra unidade na ilha do Mosqueiro, por meio do “Programa Mais Cultura”, do Ministério da Cultura (MinC).

A Biblioteca Avertano Rocha encontra-se localizada no chalé Tavares Cardoso, prédio histórico construído no início do século XX, no distrito de Icoaraci, pelo português Eduardo Tavares Cardoso. O chalé Tavares Cardoso servia de residência de férias para a família Tavares Cardoso e mais tarde foi vendido ao Governo do Estado do Pará. Os detalhes arquitetônicos do chalé são de rara beleza e podem ser apreciados na Fotografia 6.

Fotografia 6 – Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).



Fonte: Fotografia fornecida pela Biblioteca.

Além das atividades de consulta ao acervo local e de empréstimo de documentos, a biblioteca desenvolve projetos de promoção da leitura: o “Chalé Cultural”, o “Maré Literária”, o “Lendo Belém”, entre outros. Promove também atividades culturais na comunidade, como o “Bloco Rabo da Cutia”, no carnaval, o “Boi Bumbá Paraense” e o “Sarau Cultural”.

O catálogo em fichas do acervo da biblioteca foi descartado por ocasião da implantação do eletrônico, inicialmente com o MicroISIS. Tempos depois, o programa foi mudado para o Biblivre, que no momento não funciona satisfatoriamente, o que prejudica a recuperação da informação. O processamento técnico das publicações é realizado com a utilização do Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2) e da Classificação Decimal Universal (CDU).

A biblioteca está providenciando na Fundação Cultural do Município de Belém (FUMBEL), instituição à qual está subordinada administrativamente, a estrutura física necessária para receber computadores, que serão adquiridos por meio do Projeto Memória, do Banco do Brasil, para proporcionar o acesso à Internet aos usuários da biblioteca.

O acervo da biblioteca é de trinta mil (30.000) obras aproximadamente e possui cadastrados, desde 2007, um total de setecentos e onze (711) utilizadores, que podem levar as obras por empréstimo, além de usuários que utilizam a biblioteca somente para consulta de obras no próprio local.

Na ampla sala de leitura situada logo à entrada da biblioteca, com uma vista muito agradável para a baía de Guajará, de onde vem uma brisa refrescante, encontram-se, às 10 horas desta manhã de 21 de maio de 2012, usuários jovens, estudantes de nível secundário, preocupados em colher informações para suas tarefas escolares (Quadro 30). A Biblioteca Avertano Rocha, como as demais bibliotecas estudadas em Belém, supre a lacuna de bibliotecas escolares que ainda existe nesta cidade.

Quadro 30 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	6	0	6
MULHERES	11	0	11
TOTAL	17	0	17

Fonte: Dados da pesquisa.

Às 11 horas do dia 24 de maio de 2012, o número de usuários na biblioteca é ligeiramente maior (Quadro 31).

Quadro 31 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	10	0	10
MULHERES	9	0	9
TOTAL	19	0	19

Fonte: Dados da pesquisa.

Às 15h30 do dia 28 de maio de 2012, observam-se vinte e cinco (25) usuários (Quadro 32).

Quadro 32 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	15	0	15
MULHERES	10	0	10
TOTAL	25	0	25

Fonte: Dados da pesquisa.

Nos três dias de observação dos usuários na Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha, constata-se que os usuários pesquisam tão somente em suporte impresso (ver Quadro 30, Quadro 31 e Quadro 32). A biblioteca tem, pois, necessidade de adquirir computadores para propiciar aos seus usuários o acesso à informação eletrônica.

Local e contatos:

Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha

Rua Siqueira Mendes, SN, esquina com a Travessa São Roque – Icoaraci – Belém

Telefone: (5191) 3297-8141

*E-mail:* bibliotecabelem@hotmail.com

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00

## 2.7 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL PROF.<sup>a</sup> MARIA LUZIA RABÊLO FREIRE (MARITUBA)

A Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire, em Marituba, possui um acervo de aproximadamente oito mil (8.000) obras e conta com o cadastro de seiscentos e quarenta e seis (646) leitores inscritos, a partir de 2009. Antes dessa data, um número maior de leitores frequentava a biblioteca, desde 1990, ano de sua criação. Por essa altura, Marituba ainda não estava emancipada, pertencia, pois, ao município de Ananindeua, e a biblioteca denominava-se então Biblioteca Francisca Maria Corrêa.

No ano de 2008, houve uma reforma no prédio da biblioteca, que, ao ser reinaugurada, passou a denominar-se Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire. Houve muitas perdas no período da reforma: perdeu-se o cadastro anterior dos leitores inscritos, além de parte do acervo.

Os funcionários relatam também uma perda significativa quando, já após a reforma do prédio, a biblioteca recebeu todo o equipamento para o funcionamento de um telecentro em seu espaço físico que, no entanto, foi retirado para ser instalado em outra instituição do município, por ordens de seus superiores hierárquicos.

O prédio é confortável, climatizado, possui uma sala de leitura bem mobiliada, entretanto tem diminuído a frequência de seus usuários, nos últimos anos. A biblioteca ainda não tem telefone, nem computadores. O catálogo ainda se encontra em fase de estudo para a efetivação.

Local e contatos:

Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire

Rua Raimundo Barbosa Santana, esquina com a Rua Claudio Barbosa, SN – Centro – Marituba – Pará

*E-mail:* a biblioteca não possui.

Telefone: a biblioteca não possui.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 22h00, e aos sábados, das 8h00 às 12:00



Fotografia 7 – Sala de Leitura da Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).



Fonte: Fotografia fornecida pela Biblioteca.

Na observação realizada às 11 horas do dia 22 de maio de 2012, havia apenas oito (8) usuários na biblioteca (Quadro 33).

Quadro 33 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	5	0	5
MULHERES	3	0	3
TOTAL	8	0	8

Fonte: Dados da pesquisa.

Já às 15 horas do dia 25 de maio de 2012, o número de frequentadores era significativamente maior: trinta e cinco (35) (Quadro 34).

Quadro 34 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	17	0	17
MULHERES	18	0	18
TOTAL	35	0	35

Fonte: Dados da pesquisa.

O número de usuários na biblioteca voltou a reduzir-se no dia 29 de maio de 2012. Às 16 horas, foram observados apenas sete (7) usuários (Quadro 35).

Quadro 35 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	0	0	0
MULHERES	7	0	7
TOTAL	7	0	7

Fonte: Dados da pesquisa.

A Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire não oferece acesso à informação eletrônica, o que pode ser constatado nos quadros gerados no trabalho de observação dos usuários, que se encontram acima. Há necessidade de mudança na mediação aí realizada, que deve agregar as tecnologias digitais. Para isso, são necessárias a aquisição de equipamentos e a capacitação dos mediadores.

## 2.8 A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL PROF.<sup>a</sup> THEREZINHA GUEIROS (ANANINDEUA)

A Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros possui um acervo de aproximadamente cinco mil (5.000) obras e um total de novecentos e



vinte e três (923) usuários cadastrados. Está localizada, desde 2007, no prédio da Secretaria de Educação, ocupando uma área de 130 m<sup>2</sup>.

O catálogo do acervo da biblioteca é automatizado em base de dados que utiliza o programa Biblivre, mas já há a intenção de mudar tal programa, que não está atendendo de maneira satisfatória à recuperação da informação.

A técnica de observação realizada nessa biblioteca resultou em uma informação muito significativa acerca do potencial existente numa instituição, como é a biblioteca pública: constatou-se como tal instituição é capaz de sensibilizar as pessoas de sua comunidade para participar dos serviços oferecidos.

Desde 1977, ano de sua criação, a Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros estava situada perto de três escolas de nível médio do município de Ananindeua; portanto, o seu público usuário era, por excelência, o estudante de nível fundamental e médio, o que se constituía num desvio de função, pois, dessa forma, ela deixava de ser uma biblioteca pública propriamente dita, para suprir a lacuna existente de bibliotecas escolares. Apesar de não possuir boas condições físicas para seu funcionamento, estava sempre lotada de estudantes ávidos por realizar suas pesquisas escolares. A essa altura, a biblioteca estava subordinada à Secretaria de Cultura.

Em 2007, por ocasião da mudança para integrar a Secretaria de Educação, passou a denominar-se Biblioteca Pública Therezinha Gueiros e mudou-se de endereço, ficando distante das escolas do município, o que resultou, num primeiro momento, numa diminuição da frequência de seus usuários, apesar de ter uma melhor estrutura física para seu funcionamento. O que, numa primeira análise, pareceria ter sido prejudicial, com o passar do tempo e o trabalho de mediação ali desenvolvido, veio a ser considerado totalmente positivo, quando se observa a ação ali desenvolvida para a comunidade, envolvendo não só os estudantes, mas também os demais moradores do entorno da biblioteca, como é a verdadeira função de uma biblioteca pública.

Esta pesquisadora observou crianças, jovens e adultos participando das atividades ali desenvolvidas, especialmente com o uso das TIC, pois há um setor de multimídia com seis (6) computadores conectados à Internet que

podem ser utilizados pelos usuários, além de um telecentro, que funciona nas dependências da biblioteca com aulas de informática.

Segundo informações da bibliotecária, há muitos projetos em desenvolvimento. As pessoas têm interesse em participar e inscrevem suas crianças e adolescentes em projetos como, por exemplo, “Meus primeiros passos”, que objetiva a inclusão digital, com dinâmicas incentivando o hábito da leitura, aulas de arte e passeios culturais. A biblioteca também contempla o deficiente visual, pois possui diversas obras em braille para atender à demanda de informação dos usuários com essa dificuldade física.

O que saltou aos olhos no momento da aplicação da técnica de observação foi o entusiasmo das crianças ali presentes e o modo amistoso, educado e íntimo com que cumprimentavam a bibliotecária e demais mediadores. Elas, de fato, demonstravam, com seu comportamento, que estavam num local conhecido e onde se sentem bem à vontade para ler livros impressos e navegar na Internet.

A bibliotecária apresentou muitas fotografias das atividades desenvolvidas por seus usuários nos projetos ali realizados, como “Meus primeiros passos”, “Leia o livro, veja o filme”, “Manhã recreativa”, “Sexta cultural Ananindeua”. Uma das fotos (Fotografia 8) evidencia o trabalho de promoção da leitura ali desenvolvido, por meio do projeto “Leia o livro, veja o filme”.

Fotografia 8 – Sala de Leitura da Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).



Fonte: Fotografia fornecida pela Biblioteca.

Às 10h45 do dia 23 de maio de 2012, havia vinte e oito (28) usuários na biblioteca (Quadro 36).

Quadro 36 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	7	2	9
MULHERES	12	7	19
TOTAL	19	9	28

Fonte: Dados da pesquisa.

Na observação realizada às 10 horas do dia 30 de maio de 2012, esse número caiu para dezesseis (16) (Quadro 37).

Quadro 37 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	0	5	5
MULHERES	6	5	11
TOTAL	6	10	16

Fonte: Dados da pesquisa.

Aumentou o número de usuários presentes na biblioteca no momento da observação realizada às 11h15 do dia 31 de maio de 2012 (Quadro 38).

Quadro 38 – Acesso aos documentos: Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	8	5	13
MULHERES	7	6	13
TOTAL	15	11	26

Fonte: Dados da pesquisa.

Local e contatos:

Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros

BR 316, Av. Magalhães Barata, 26, km 3, Bairro Guanabara

CEP: 67010-570 Ananindeua – Pará

Telefone: (5591) 3321- 3158

E-mail: bpananin@hotmail.com

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 20h00

## 2.9 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em Portugal, as bibliotecas públicas são classificadas como bibliotecas públicas municipais – as bibliotecas tradicionais, que armazenam a produção, algumas funcionando mesmo como depósito legal da produção bibliográfica de

Portugal – e bibliotecas públicas especialmente voltadas para a leitura pública, funcionando geralmente em edifícios mais novos e com atividades mais dinâmicas, tendo em vista a formação de leitores e a organização de grupos de leitura.

No Brasil, há só um tipo de biblioteca pública, e essa biblioteca tanto é depositária de um acervo geral, como é também promotora de atividades para a formação de leitores, com a realização de diversas atividades dinâmicas para atingir esse fim, havendo também algumas que funcionam como depósito legal.

No Porto, já funciona, paralelamente à rede de bibliotecas públicas, a rede de bibliotecas escolares, o que não acontece em Belém. Em consequência, nas bibliotecas públicas do Porto, já não se nota a presença muito acentuada de estudantes de ensino fundamental e médio, os quais provavelmente pesquisam nas bibliotecas escolares.

Em Belém, ainda é muito acentuado esse desvio de função da biblioteca pública, por ser ainda muito precária a situação das escolas, que praticamente não possuem bibliotecas, embora já haja um movimento em prol das bibliotecas escolares por parte do próprio governo brasileiro.

De um modo geral, não se percebe a presença de guardas de segurança uniformizados durante o horário de funcionamento nas bibliotecas públicas estudadas, tanto em Portugal quanto no Brasil, exceção feita à Biblioteca Arthur Vianna, do Brasil. Um dos mediadores da Biblioteca Almeida Garret referiu, na entrevista, que gostaria de poder contar com um profissional de segurança durante o horário de serviço, pois algumas vezes atende a utilizadores de comportamento alterado, que desrespeitam as normas, falam muito alto, já tendo acontecido, inclusive, casos de alguns estarem visivelmente alcoolizados.

Quanto à segurança das bibliotecas públicas contra assaltos, a situação é mais preocupante no Brasil, país que tem um índice elevado de criminalidade. A título de exemplo, pode-se citar um fato ocorrido na Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha, em Icoaraci, distrito de Belém, situada na Região Metropolitana de Belém: de lá, foram furtados os onze (11) computadores de uma só vez, juntamente com outros objetos, o que causou prejuízos inestimáveis ao funcionamento da biblioteca; decorridos alguns anos,

a biblioteca ainda não recebeu novos computadores, nem maiores providências foram tomadas quanto à sua segurança.

Ainda quanto à segurança, nas quatro (4) bibliotecas brasileiras deste estudo, constatou-se que os utilizadores precisam deixar suas bolsas e sacolas no balcão de entrada, como medida de prevenção contra furtos. Esse procedimento causa algumas dificuldades aos usuários, que têm de retirar das bolsas os valores em dinheiro, bem como caneta, lápis, borracha e outros objetos necessários ao seu trabalho de pesquisa e carregá-los nas mãos ou nos bolsos de suas roupas. As bibliotecas já deveriam ter um sistema de segurança em todas as publicações do acervo, o qual dispara um alarme na saída da biblioteca, quando não houve o devido procedimento para o empréstimo da obra, o que resolve o problema de extravio e oferece mais conforto ao utilizador.

Verificou-se, nas oito (8) bibliotecas em estudo, uma lacuna quanto aos usuários adolescentes. A baixa frequência de adolescentes merece ser investigada, ainda mais porque é observada em praticamente todas as bibliotecas públicas, como informa a literatura da área. Esse segmento de utilizadores pode ser seduzido com a promoção de atividades que contemplem os seus interesses, como foi visto na Biblioteca Almeida Garrett: observou-se a preferência de adolescentes por assuntos que envolvam vampiros, fato já descrito neste capítulo. Talvez fosse o caso de promover comunidades de leitores adolescentes e oferecer atividades de leitura e discussões, assim como filmes e jogos, utilizando as TIC, o que também interessa muito a essa faixa de idade.

Pelo que se observou durante a realização desta investigação, de um modo geral, a população brasileira faz pouco uso das bibliotecas públicas e até as desconhece, a ponto de ser difícil obter informações das pessoas, nas ruas, sobre o endereço de uma biblioteca pública, mesmo havendo uma nas proximidades. Esta pesquisadora propositalmente interrogou transeuntes repetidas vezes. A mesma experiência realizada em Portugal já apresentou resultado diferente, pois as respostas obtidas mostraram conhecimento do endereço da biblioteca pública localizada nos arredores.

A observação feita em Portugal parece ser resultado de uma grande campanha realizada na década de 80 do século XX, quando foram expandidos

os serviços das bibliotecas públicas, com a criação da Rede de Bibliotecas Públicas, inclusive com a construção de prédios próprios para abrigá-las. Também foi muito bem-sucedida em Portugal a participação da Fundação Calouste Gulbenkian no desenvolvimento das bibliotecas públicas, com a promoção da leitura nas bibliotecas fixas e itinerantes. Já no Brasil, o mesmo não aconteceu ainda. Em publicação da Biblioteca Nacional Brasileira, lê-se, em relação a esse assunto:

A biblioteca pública ainda não faz parte da paisagem urbana como o fazem o correio, o banco, a igreja e o hospital. É necessário que ela se faça conhecer para atingir os usuários em potencial. Deve ter seus serviços valorizados pelos que tomam decisão, pelos políticos e pelo público em geral (BIBLIOTECA NACIONAL, 2010, p. 31).

Na técnica de observação aplicada nas oito bibliotecas em estudo, nota-se que o uso de suportes impressos ainda é muito significativo, tanto em Portugal quanto no Brasil, conforme está demonstrado nos quadros “Acesso aos Documentos”, numerados de cinco (5) a trinta e oito (38), dispostos na descrição de cada biblioteca estudada, e no quadro de número trinta e nove (39), apresentado a seguir. Constatou-se que, de um total de seiscentos e trinta e sete (637) usuários observados, quatrocentos e trinta e seis (436) consultavam documentos em suportes impressos e duzentos e um (201), em eletrônicos, o que corresponde a 68,5% e a 31,5% para o uso de suporte impresso e de eletrônico, respectivamente.

Faz-se necessário ressaltar que duas das oito bibliotecas estudadas não oferecem o acesso a documentos eletrônicos, e tal fato pode ter sido significativo para o resultado ora apresentado. O maior uso de documentos impressos também pode dever-se à necessidade de pesquisas especializadas em manuais ou da leitura de livros de literatura, como romances, por exemplo, que ainda parecem ser mais frequentes nos suportes impressos.

Quadro 39 – Acesso aos documentos: análise dos resultados.

ACESSO AOS DOCUMENTOS			
USUÁRIOS	IMPRESSOS	ELETRÔNICOS	TOTAL
HOMENS	212	121	333
MULHERES	224	80	304
TOTAL	436	201	637

Fonte: Dados da pesquisa.

Foram observados mais homens do que mulheres na amostra utilizada: trezentos e trinta e três (333) homens e trezentos e quatro (304) mulheres. Os homens realizaram duzentas e doze (212) consultas em documentos impressos e cento e vinte e um (121) em eletrônicos; as mulheres realizaram duzentas e vinte e quatro (224) consultas em documentos impressos e oitenta (80) em eletrônicos. Os homens usaram documentos eletrônicos mais vezes do que as mulheres. Observou-se também o uso concomitante de suportes impressos e eletrônicos, tanto por usuários homens, quanto por mulheres.

Outro aspecto das bibliotecas públicas estudadas que deve ser considerado após a pesquisa empírica é o edifício que as acolhe: estão mais bem estruturados no Porto do que em Belém.

A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett, por exemplo, situa-se num jardim muito agradável, ao lado do Palácio de Cristal, o que já constitui uma motivação para qualquer cidadão frequentar a biblioteca. A Biblioteca de Matosinhos e a de Vila Nova de Gaia também se localizam em edifícios apropriados e construídos para o seu funcionamento. A Biblioteca Municipal da Maia encontra-se bem instalada e está prestes a melhorar, pois já está sendo construído ao seu lado um edifício que a acolherá, proporcionando melhores acomodações aos seus usuários, com salas especiais para crianças, jovens, adultos, estudantes, salas para café e outras comodidades.

Em Belém, a Biblioteca Pública Arthur Vianna ocupa parte do edifício que foi construído especialmente para acolhê-la, mas que, por razões políticas, veio a ser dividido com outra instituição. O edifício que abriga a Biblioteca Pública Avertano Rocha, em Icoaraci, é muito bonito e agradável, mas está bastante deteriorado, com muitos problemas, necessitando de urgente reparação. A Biblioteca Pública de Ananindeua, antes subordinada à Secretaria



de Cultura, transferiu-se para a Secretaria de Educação e logo obteve vantagens, pois passou a ocupar uma sala ampla do edifício da Secretaria de Educação, deixando sua antiga sede, que não apresentava condições físicas para o seu funcionamento, nem possuía mesas e cadeiras em número suficiente para os seus usuários. A Biblioteca Pública de Marituba está instalada em um prédio pequeno, mas agradável, com mobiliário incluindo mesas e cadeiras adequadas para os utilizadores.

Das oito (8) bibliotecas do estudo, duas (2) já possuem o Certificado de Qualidade pela ISO 9001: a Biblioteca Municipal da Maia e a Biblioteca Municipal de Matosinhos. As demais bibliotecas portuguesas estudadas estão a organizar-se para obter esse certificado, mas as brasileiras ainda vão demorar algum tempo para alcançar esse objetivo.

Foi difícil analisar as estatísticas das bibliotecas, pois algumas não permitiram o acesso a essas informações. Ainda assim, tomou-se conhecimento, nas visitas técnicas, de que a frequência dos usuários, de modo geral, tem diminuído em todas as bibliotecas em estudo. Em contrapartida, no texto “Bibliotecas que twittam”, Jeannie Nuss afirma que dados do Instituto de Serviços de Museus e Bibliotecas dos EUA “[...] mostram que as visitas e a circulação em bibliotecas cresceu 20% entre 1998 e 2008” (NUSS, 2010). Como o uso das TIC é muito acentuado nas bibliotecas dos EUA, talvez esse seja o fator responsável pelo crescimento da frequência de seus usuários. A diminuição da frequência de usuários nas bibliotecas portuguesas e brasileiras talvez se deva ao ainda restrito uso das TIC na oferta de produtos e serviços. Deve também ser enfatizado o fato de que os usuários que frequentam essas bibliotecas estão sempre a solicitar maior qualidade no acesso à Internet.

De acordo com Melo (2013), baseado no Relatório Anual da ALA, de 2013:

Ao contrário do que se poderia imaginar, a ascensão dos formatos eletrônicos não está espantando as pessoas das bibliotecas, pelo contrário. O uso das bibliotecas pelos usuários norte-americanos também registrou crescimento. Alguns fatores foram decisivos para isto: 91% das bibliotecas oferecem acesso a Internet grátis via Wi-Fi, e 62% das bibliotecas são a única fonte de Internet grátis nas suas comunidades. [...] Enquanto no Brasil as bibliotecas públicas são majoritariamente administradas pelo Estado, e passam anos em

reforma ou décadas caindo aos pedaços, nos EUA muitas das bibliotecas são mantidas e geridas diretamente pelas comunidades, com mínima interferência do Estado (MELO, 2013).

O relatório de 2013 da ALA publica um trecho com as palavras de seu presidente, que são muito significativas acerca da importância das bibliotecas públicas no presente e no futuro para os americanos:

*The American Library Association [ALA] is pleased to have this new data that both confirms and expands our understanding of why and how people use our nation's public libraries," Maureen Sullivan, president of the American Library Association, said in a statement regarding the Pew report. "As our nation's librarians look to the future, the [report] confirms that people want it all: access to computers and technology training; print books and early literacy; and mobile and online services that allow the library resources to be available 24/7 (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2013).*

As tecnologias eletrônicas não deverão acabar com as bibliotecas públicas e sim estão a aumentar a demanda dos usuários por informações em suportes eletrônicos, como demonstram as estatísticas apresentadas em 2012, pelo *Ebook Usage in U.S. Public Libraries: Third Annual Survey*. A pesquisa foi realizada pelo *Library Journal / School Library Journal*, e demonstra que a quantidade grande de formatos eletrônicos apresentam desafios reais para o público das bibliotecas, mas ao mesmo tempo a demanda por *e-books* está crescendo, e as bibliotecas que nunca são generosamente financiadas, estão se organizando para enfrentar esses desafios: *"Almost nine in ten public libraries currently offer ebooks to their users, and 35% of those that don't are in the process of adding them. The top reason for not offering ebooks is not a surprise: 'no money for ebooks'."* (LIBRARY JOURNAL, 2012, p. 4).

Ainda segundo o relatório do *Library Journal*, dois terços das bibliotecas são membros de um programa de licença consórcio para a sua coleção de *e-books*. As estatísticas são promissoras acerca dos *e-books* oferecidos: em 2010 foram oferecidos 1.500; em 2011, 4.350, e em 2012, as bibliotecas já ofereceram 10.000. As bibliotecas públicas americanas já oferecem *e-books* na média de 2,5 anos aos seus usuários.

Nas oito (8) bibliotecas públicas estudadas, parece haver um padrão mais ou menos proporcional entre os serviços, entretanto há um desnível a destacar no que concerne ao uso das TIC. As quatro (4) bibliotecas

portuguesas já oferecem Internet aos utilizadores e utilizam tecnologias eletrônicas para a realização dos serviços de informação, mesmo que não sejam tecnologias de última geração, diferentemente da realidade das quatro (4) bibliotecas brasileiras, pois apenas duas (2) oferecem acesso à Internet aos seus utilizadores, mas ainda não possuem o catálogo automatizado, entre outros serviços.

Uma das bibliotecas brasileiras estudadas encontra-se em pior situação: a Biblioteca Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba). Além das deficiências citadas acima, não possui nem sequer um computador, nem telefone para sua comunicação, o que é feito pelos telefones dos funcionários; além disso, oferece como serviços técnicos o mínimo, restringindo-se apenas à consulta e ao empréstimo de obras.

Das oito (8) bibliotecas estudadas nesta investigação, a Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros, localizada no município de Ananindeua, no Pará, Brasil, é a que possui o menor acervo, reunindo cerca de cinco mil (5.000) itens em sua coleção. Por outro lado, tem promovido assiduamente o encontro entre as pessoas da comunidade onde está inserida, com a realização de projetos sociais que atraem as pessoas para a biblioteca, para atividades de leitura, pesquisa, apreciação de filmes, visitas culturais, aulas de informática, entre outras. Como foi referido anteriormente, a mediação desenvolvida na Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros é bem dinâmica, de modo que sua atuação faz-se notar na comunidade. É interessante observar que não só as crianças, mas também seus pais e outros parentes adultos participam das atividades promovidas pela biblioteca, que se tornou um ponto de encontro entre as pessoas.

Com base nos dados recolhidos sobre as ações das bibliotecas e seu contexto socioeconômico e cultural, estabeleceram-se as comparações possíveis, sabendo-se que Portugal é um país europeu com uma história de vida bem mais longa que o Brasil, país ainda em desenvolvimento. Além disso, por causa da localização das bibliotecas nas cidades do Porto e de Belém, não há uma referência igualitária para adotar como padrão na comparação das duas situações: o Porto é a segunda cidade, em importância, em Portugal, o que não é o caso de Belém, situada no Norte, na Amazônia, bem distante da área de maior desenvolvimento do Brasil, que é a região Sudeste.

### 2.9.1 Cadastro de usuários

O termo “usuário” é utilizado no Brasil para designar as pessoas que frequentam as bibliotecas a fim de ter suas demandas de informação atendidas, assim como também é usado nos Estados Unidos e na América Latina. Já em Portugal, o termo adotado é “utilizador”. Ambos os termos referem-se aos “clientes” da biblioteca, e nesta pesquisa adotam-se os dois, ora um, ora outro.

O cadastro de usuários ou utilizadores inscritos nas bibliotecas em estudo (até junho de 2012) possibilita estabelecer comparações entre as bibliotecas, juntamente com as informações sobre o ano de criação das bibliotecas e o tamanho aproximado da coleção, como se pode ver no Quadro 40.

Quadro 40 – Cadastro de usuários das bibliotecas em estudo.

Bibliotecas	Ano de criação	Tamanho aproximado da coleção	Usuários cadastrados até junho de 2012
Biblioteca Municipal Almeida Garret (Porto)	2001	57.900	36.700
Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos)	1896	90.000	18.000
Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia)	1892	91.200	19.866
Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia	1933	100.000	31.311
Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém)	1871	110.158	12.000
Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci)	1972	30.000	711
Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba)	1990	8.000	646
Biblioteca Pública Municipal Prof. <sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua)	1977	5.000	923

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao número de usuários inscritos, é possível que haja uma variação, pois, segundo informações colhidas com os bibliotecários, o sistema emite um novo número para o usuário quando há perda de cartão. Nesse caso, não se trata de novo usuário; logo, o número real pode ser inferior ao apresentado. Há ainda a dificuldade de saber o número total de usuários ativos. De qualquer forma, de acordo com os dados lançados no Quadro 40, as bibliotecas portuguesas possuem um maior número de usuários inscritos e, em geral, coleções maiores que as brasileiras, podendo, então, ser consideradas bibliotecas maiores. A exceção é a Biblioteca Arthur Vianna, do Brasil, que possui a maior coleção, mas não o maior número de usuários cadastrados.

Pelo critério de tamanho da coleção, das cinco (5) maiores bibliotecas, a menor biblioteca, a Almeida Garret, é também a mais nova, criada em 2001; ainda assim, é a que possui o maior número de usuários cadastrados (Quadro 40). O fato de estar ao lado do Palácio de Cristal, ponto turístico muito conhecido na cidade do Porto, contribui para esse resultado? Talvez contribua, embora a técnica de observação tenha possibilitado constatar a realização de uma mediação dinâmica na biblioteca, o que atrai usuários.

Das três (3) menores bibliotecas pelo critério de tamanho da coleção, todas brasileiras, a menor das três (3), a Biblioteca de Ananindeua, possui o maior número de usuários cadastrados em relação às outras duas (Quadro 40), o que parece ser resultado do trabalho de mediação ali desenvolvido e que pôde ser acompanhado durante a técnica de observação por esta investigadora.

Quanto ao ano de criação, algumas bibliotecas fazem referência a outras datas, entretanto a data usada nesta pesquisa é a da criação da biblioteca, e não a de reinaugurações posteriores. A biblioteca com data de criação mais antiga nesta investigação é a Biblioteca Arthur Vianna, de Belém, Brasil, que também possui o maior acervo, mas não o maior número de usuários cadastrados.

## **2.9.2 Horário de funcionamento**

As quatro bibliotecas públicas portuguesas funcionam de segunda a sexta e aos sábados pela manhã, e duas delas também atendem aos usuários

no sábado, pela parte da tarde. Já entre as bibliotecas públicas brasileiras, só duas funcionam no sábado, o que parece ser uma perda em relação às bibliotecas portuguesas deste estudo. Levando-se em conta que, em países mais desenvolvidos como os Estados Unidos da América e países do norte da Europa, as bibliotecas públicas funcionam aos domingos, a fim de que os cidadãos que estão de folga do trabalho possam usufruir de leitura, lazer e cultura gratuitamente, essa perda é ainda mais significativa.

No Brasil, não é comum as bibliotecas públicas funcionarem aos sábados e domingos, apenas 1%, segundo o Primeiro Censo de Bibliotecas Públicas realizado em 2010 (BRASIL. Ministério da Cultura, 2010b).

A Biblioteca Municipal da Maia estendeu experimentalmente o horário nas sextas-feiras até às 24h por um período de tempo, mas, segundo informações dos bibliotecários, essa alternativa talvez venha a ser modificada por não estar havendo frequência de usuários no período noturno. A Biblioteca Arthur Vianna, do Brasil, passou a funcionar aos sábados a partir de julho de 2012, no horário das 8 às 14 horas.

### **2.9.3 Catálogo**

O catálogo é uma ferramenta da maior importância no funcionamento das bibliotecas, uma vez que, por meio dele, o usuário pode encontrar a informação de que necessita, entre tantas outras armazenadas nos acervos. Com a “era da informação” e o avanço incessante das TIC, o catálogo hoje pode ser automatizado, a fim de melhor atender às necessidades do usuário presente na biblioteca, bem como também daquele que se encontra em qualquer outra cidade ou país, desde que possa consultá-lo pela Internet.

Essa realidade ainda não é observada em todas as bibliotecas deste estudo. As quatro (4) bibliotecas portuguesas já possuem seus catálogos em meio eletrônico e disponível *online*, entretanto ainda há necessidade de aperfeiçoá-los para um melhor funcionamento, pois muitas vezes a busca realizada por assunto recupera informações sem relevância.

De acordo com Leitão e Calixto (2012), os catálogos das bibliotecas públicas portuguesas ainda não podem ser considerados de nova geração. Embora já apresentem, em alguns casos, atributos dos chamados catálogos

2.0, são catálogos ainda do antigo paradigma, segundo esses autores, pois “as bibliotecas parecem não distinguir com clareza as diversas funções que o catálogo deve desempenhar” e ainda precisam priorizar os interesses e as competências dos utilizadores.

Já as quatro (4) bibliotecas brasileiras encontram-se em fase de reorganização dos catálogos. Em três (3) bibliotecas, já há um catálogo eletrônico há algum tempo, entretanto houve problemas com as bases de dados e, durante o tempo desta pesquisa, a situação ainda não se resolveu de todo, não estando, pois, os catálogos prontos para consulta *online*.

Por outro lado, no que concerne aos usuários, observou-se que, de modo geral, ainda não estão bem familiarizados com os catálogos em meio eletrônico, pois parecem preferir consultar diretamente os bibliotecários, como já foi citado anteriormente, no início deste capítulo, no tópico relativo à Biblioteca Almeida Garrett. Cabe, portanto, aos mediadores, proporcionar aos seus usuários o treinamento do uso dessa ferramenta para maior praticidade em suas pesquisas e, especialmente, para permitir a melhoria do funcionamento do catálogo eletrônico.

#### **2.9.4 Perfil dos mediadores**

São considerados mediadores nesta pesquisa os funcionários das bibliotecas, a saber: bibliotecários, profissionais com outras formações, bem como também os técnicos de nível médio, que desenvolvem as ações direta ou indiretamente visando promover o encontro entre o usuário e as informações de que ele necessita. Portanto, os mediadores trabalham atendendo ao usuário tanto diretamente, quanto indiretamente, em atividades isoladas, no processamento técnico dos documentos ou na administração da biblioteca, entre outras funções.

A metodologia utilizada para estabelecer o perfil dos mediadores nas oito bibliotecas em estudo abrangeu a técnica de observação e as entrevistas, realizadas em diversas visitas a cada biblioteca, em períodos estabelecidos de modo a contemplar a todas, iniciando-se em novembro de 2009 e concluindo-se em maio de 2012.

As entrevistas foram semiestruturadas e seguiram um roteiro que se encontra anexado no final da tese sob o título de “Entrevista com o gestor” (Anexo A) e “Entrevista com o mediador” (Anexo B). Os gestores foram entrevistados primeiramente e deram informações sobre o tipo de mediação realizada na biblioteca, as dificuldades encontradas e as suas perspectivas em relação a atividades futuras.

Quanto às entrevistas com os demais mediadores, objetivou-se estabelecer o seu perfil com a primeira parte da entrevista. Daí questões sobre gênero, idade, formação e tempo de serviço, que geraram os quadros de perfil dos mediadores, apresentados adiante. A segunda parte da entrevista visou conhecer os detalhes da mediação realizada, por meio de questões que motivaram o relato das atividades de mediação, as dificuldades dos mediadores e comentários sobre sua experiência.

Na parte final da entrevista, esta pesquisadora sugeriu a leitura do breve texto *Bibliotecas que twittam*, o que foi muito bem recebido pelos mediadores e suscitou interessantes comentários. Esse texto foi oferecido como estímulo para que refletissem sobre o uso das TIC nas bibliotecas em que atuam e para disseminar a informação sobre os resultados positivos da utilização das TIC em bibliotecas americanas. Para a maioria dos mediadores, será possível, em médio prazo, intensificar o uso das tecnologias nas bibliotecas públicas em que atuam, por já estarem a ser feitas, ainda que de maneira iniciante, atividades de mediação digital em suas bibliotecas. O texto *Bibliotecas que twittam* encontra-se no final da tese (Anexo C)

Quanto à formação dos mediadores, há diferenças de terminologia entre Portugal e Brasil: convém analisar a quinta coluna, denominada “Formação”, nos vários quadros “Perfil dos mediadores”, de números quarenta e um (41) a quarenta e oito (48), dispostos a seguir. Em Portugal, há cursos universitários de Ciência da Informação, categorizados como licenciatura; no Brasil, há cursos universitários de Biblioteconomia, categorizados como graduação. Os cursos tiveram início no Brasil, onde funcionam desde a primeira metade do século XX; em Portugal, passaram a funcionar só nas últimas décadas do século XX, pois antes, em Portugal, essa formação só era dada em nível de pós-graduação.



Pode-se observar também que a segunda coluna, intitulada “Setor”, dos quadros “Perfil dos mediadores” não apresenta uma padronização para as oito bibliotecas em estudo, porque há denominações diferentes para os setores. Foi difícil fazer uma análise dos organogramas das bibliotecas, pois algumas bibliotecas nem possuem organograma, outras constam de organogramas das instituições hierarquicamente superiores a elas. Como consequência, nota-se a existência real de setores, mas não oficialmente. Isso dificulta o reconhecimento dos direitos dos mediadores pelo exercício de funções e a visibilidade de todos os serviços oferecidos pelas bibliotecas, o que seria bem posto em um organograma completo, da própria biblioteca.

De um modo geral, os mediadores das oito (8) bibliotecas em estudo referem como uma dificuldade no desenvolvimento de produtos e serviços o fato de os equipamentos para uso das TIC encontrarem-se desatualizados, bem como reivindicam uma maior qualidade no acesso à Internet.

O gênero feminino é encontrado em maior quantidade entre os mediadores entrevistados nas bibliotecas, como já é tradição na área, entretanto já há um crescimento bem acentuado da presença masculina: na Biblioteca de Matosinhos, foram entrevistados seis (6) mulheres e cinco (5) homens; na Biblioteca de Vila Nova de Gaia, cinco (5) mulheres e quatro (4) homens; na Biblioteca Arthur Vianna, dezoito (18) mulheres e catorze (14) homens. Talvez um dos fatores responsáveis pelo crescimento da presença de mediadores homens seja o uso das TIC por parte das bibliotecas, o que as torna, sem dúvida, muito mais dinâmicas e interessantes enquanto ambiente de trabalho.

#### ➤ Perfil dos mediadores da Biblioteca Municipal Almeida Garrett (Porto)

Entre os mediadores entrevistados na Biblioteca Almeida Garrett, há sete (7) mediadores que têm de seis (6) a dez (10) anos de serviço e cinco (5) mediadores que têm de onze (11) a quinze (15) anos, o que representa uma experiência significativa em atividades realizadas em bibliotecas. Observa-se também que dos catorze (14) mediadores, oito (8) possuem nível superior – portanto, mais da metade –, seis (6) cursaram especialização na área – nível

relevante de formação. Os mediadores são lotados em determinados setores da biblioteca, mas também atuam em outros, quando necessário (Quadro 41).

Quadro 41 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Almeida Garrett (Porto).

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Periódicos	Fem.	41-50	Ensino médio (curso técnico na área)	6-10 anos
Mediador 2	Leitura geral e Serviços técnicos	Fem.	31-40	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	11-15 anos
Mediador 3	Infantojuvenil	Masc.	31-40	Ensino médio (curso técnico na área)	6-10 anos
Mediador 4	Infantojuvenil	Fem.	31-40	Ensino médio Cursando Licenciatura em Ciência da Informação	6-10 anos
Mediador 5	Leitura geral	Masc.	31-40	Licenciatura	6-10 anos
Mediador 6	Serviços técnicos e Balcão central	Fem.	41-50	Licenciatura em História Cursando especialização em Ciências Documentais	11-15 anos
Mediador 7	Serviços administrativos	Fem.	41-50	Ensino médio	6-10 anos
Mediador 8	Serviços técnicos, Balcão central e Multimédia	Fem.	31-40	Ensino médio (curso técnico na área)	6-10 anos
Mediador 9	Serviços descentralizados	Fem.	31-40	Licenciatura em História Especialização	16-20 anos
Mediador 10	Multimédia e Serviços técnicos	Fem.	31-40	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	11-15 anos
Mediador 11	Multimédia e Restauro	Fem.	41-50	Ensino médio (curso técnico e profissional na área)	11-15 anos
Mediador 12	Infantojuvenil	Fem.	41-50	Licenciatura em Ciência da Informação Especialização	11-15 anos
Mediador 13	Serviços descentralizados	Fem.	Mais de 51	Licenciatura em Língua e Literatura Especialização Mestrado	0-5 anos
Mediador 14	Leitura geral, Periódicos, Recepção e Serviço de empréstimo	Fem.	Mais de 51	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	6-10 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Nas entrevistas realizadas, os mediadores referiram, de modo geral, que as equipas de trabalho são poucas para o número de atividades, e há

difficuldade de conciliar horários e espaços para os cursos de capacitação em tecnologias, entre muitos outros. Também há necessidade de adquirir equipamentos de tecnologia mais modernos para serem usados nos trabalhos internos e também pelos utilizadores da biblioteca. Alguns mediadores disseram sentir falta de um *site* da própria biblioteca para melhor divulgar seus produtos e serviços e interagir com seus utilizadores.

No setor de multimédia, os mediadores referem que, às vezes, têm algumas dificuldades de mediação ao lidar com certos utilizadores que se portam de maneira inconveniente, às vezes alcoolizados, falando em voz alta; alguns “sem abrigo” dormem enquanto assistem a filmes, outros querem acessar *sites* pornográficos, entre outras situações. De acordo com os mediadores, há necessidade de exercer a mediação com cuidados especiais nessas situações, para manter o bom funcionamento do setor e não haver censura para com os utilizadores. Essas habilidades de mediação vão sendo desenvolvidas na própria vivência, com a boa vontade, o empenho e o bom senso dos mediadores que aprendem com seus erros e acertos.

Também foi interessante ouvir desses mediadores que alguns utilizadores frequentam o Setor de Multimédia para assistir a filmes, embora pudessem emprestar os filmes e apreciá-los em suas casas, em seus equipamentos; entretanto preferem fazê-lo na biblioteca, pois gostam de estar nesse ambiente, para depois do filme conversar e fazer amizades. Alguns conversam com os mediadores, fazem confidências e até pedem ajuda para solucionar seus problemas. Essas pessoas parecem ser solitárias e aproveitam para fazer amigos na biblioteca. Nesses casos, a biblioteca pública exerce um papel social em seu espaço físico, o que favorece encontros presenciais, muitas vezes fraternos, que não poderão acontecer na biblioteca pública virtual.

#### ➤ Perfil dos mediadores da Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos)

A Biblioteca Florbela Espanca possui um corpo de mediadores com importante formação, pois a maioria dos entrevistados possui especialização na área e aqueles de nível médio fizeram curso técnico. Dos onze (11) entrevistados, cinco (5) são homens, o que representa um alto índice de

presença masculina na mediação em bibliotecas. Quanto ao tempo de serviço na área, é bem equilibrado, a maioria tem entre seis (6) e dez (10) anos de tempo de serviço, havendo também cinco (5) mediadores com mais de dezesseis (16) anos de experiência. Dos onze (11) mediadores entrevistados, cinco (5) estão na faixa etária de trinta e um (31) a quarenta (40) anos (Quadro 42).

Quadro 42 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Municipal Florbela Espanca (Matosinhos).

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Adultos, Referência e Reservados	Fem.	Mais de 51	Licenciatura em Filosofia Especialização em Ciências Documentais	16-20 anos
Mediador 2	Adultos	Fem.	31-40	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	6-10 anos
Mediador 3	Adultos	Masc.	41-50	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	0-5 anos
Mediador 4	Fundo local e Adultos	Fem.	Mais de 51	Ensino médio (curso técnico na área)	Mais de 26 anos
Mediador 5	Periódicos	Fem.	31-40	Ensino médio (curso técnico na área)	16-20 anos
Mediador 6	Infantojuvenil	Masc.	31-40	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	6-10 anos
Mediador 7	Informática e Depósitos	Masc.	21-30	Licenciatura em Gestão Sistemas de Informação	6-10 anos
Mediador 8	Infantojuvenil	Fem.	31-40	Ensino médio (curso técnico na área)	16-20 anos
Mediador 9	Comunicação e Produção de eventos	Masc.	31-40	Licenciatura em Relações Internacionais e Gestão Cultural Especialização em Gestão Cultural	0-5 anos
Mediador 10	Adultos	Masc.	21-30	Ensino médio (curso técnico na área)	6-10 anos
Mediador 11	Tratamento técnico documental, Periódicos, Eventos e Depósitos	Fem.	41-50	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	Mais de 26 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Os mediadores trabalham num espaço físico amplo, muito agradável, acolhedor. Esta pesquisadora teve a oportunidade de observar a satisfação dos utilizadores durante uma visita guiada na biblioteca. A mediadora responsável por guiar essas visitas é deficiente visual, caminha com a ajuda de uma

bengala, mas é eficiente em sua atividade, conhecedora que é dos espaços e dos serviços da biblioteca. Ela explica aos utilizadores os serviços e declara a sua situação de deficiente visual com muita naturalidade, demonstrando ser uma pessoa forte, que sabe superar as próprias dificuldades e trabalhar com desenvoltura.

Uma medida singular adotada no trabalho de organização do acervo da Biblioteca Florbela Espanca foi apresentada pela diretora, na ocasião da entrevista:

[...] racionalizou-se a gestão, pois os bibliotecários especializam-se na indexação e ficam responsáveis por classes específicas de assuntos, possibilitando que os livros dessas classes fiquem sob sua responsabilidade desde sua aquisição, processamento técnico, até que cheguem às estantes e estejam à disposição dos utilizadores. Se houver demora ou qualquer outro problema será fácil chamar o responsável por aquela classe de assunto (Trecho da entrevista).

Quanto às tecnologias, a biblioteca utiliza os meios eletrônicos em seus serviços. Entretanto muitos mediadores disseram nas entrevistas que, embora a biblioteca ofereça o uso da Internet, seus utilizadores estão a reclamar um acesso mais rápido e equipamentos mais modernos. Os mediadores também desejam que a biblioteca possua um *site* próprio para melhorar a interação com seus utilizadores.

➤ Perfil dos mediadores da Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia)

A Biblioteca Pública da Maia foi a primeira deste estudo a obter a certificação ISO 9001 de qualidade total. A diretora dá muita atenção à mediação com os usuários e, no momento da entrevista a esta pesquisadora, frisou sua preocupação em que a biblioteca pública que dirige seja efetivamente de leitura lúdica, e não pedagógica, de acordo com a função dessa instituição: “A leitura pedagógica fica para as bibliotecas escolares, que devem requisitar das crianças ou dos jovens, o preenchimento de fichas acerca do conteúdo dos livros lidos...”. Disse estar sempre atenta. para desenvolver estratégias que tragam mais utilizadores para a biblioteca. inclusive já está em

construção um novo prédio para a biblioteca, com melhores instalações para propiciar mais conforto aos utilizadores de todas as idades.

A Biblioteca da Maia utiliza as TIC para os seus serviços e propicia a seus utilizadores o acesso à Internet. Um dos mediadores entrevistados declarou: “[...] a maior barreira para implantação de tecnologias mais modernas para utilização na biblioteca seria por parte dos poderes políticos, que precisam acreditar que essa medida é importante para justificar um maior investimento financeiro na instituição”.

Dos nove (9) mediadores entrevistados, seis (6) são mulheres, como na maioria dos casos, e todos os mediadores são ainda jovens, não havendo nenhum acima de cinquenta (50) anos. O tempo de serviço na área é bem significativo: quatro (4) mediadores têm entre onze (11) e quinze (15) anos de experiência e três (3), entre dezesseis (16) e vinte (20) anos. Também é bem favorável a formação desses mediadores: três (3) têm licenciatura em Ciência da Informação e dois (2), especialização (Quadro 43).

Quadro 43 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Municipal Dr. José Vieira de Carvalho (Maia).

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Assessoria e comunicação	Fem.	31-40	Licenciatura em Ciência da Informação	11-15 anos
Mediador 2	Direção	Fem.	41-50	Licenciatura em Ciência da Informação Especialização	11-15 anos
Mediador 3	Extensão cultural	Masc.	31-40	Licenciatura em Ciência da Informação	16-20 anos
Mediador 4	Extensão cultural	Masc.	21-30	Ensino médio Cursando Licenciatura em Ciências da Comunicação	0-5 anos
Mediador 5	Serviços técnicos	Masc.	41-50	Ensino médio (curso técnico na área)	11-15 anos
Mediador 6	Serviços técnicos	Fem.	41-50	Ensino médio	16-20 anos
Mediador 7	Assessoria e comunicação	Fem.	31-40	Ensino médio (curso técnico na área)	6-10 anos
Mediador 8	Extensão cultural	Fem.	31-40	Ensino médio	16-20 anos
Mediador 9	Serviço público de leitura	Fem.	41-50	Licenciatura em História Especialização	11-15 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

➤ Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia

Dos nove (9) mediadores entrevistados na Biblioteca Pública de Vila Nova de Gaia, quatro (4) são homens. Quanto à faixa etária, há a predominância de mediadores que têm entre quarenta e um (41) e cinquenta (50) anos de idade. Em geral, os mediadores têm de onze (11) a quinze (15) anos de tempo de serviço. No que diz respeito à formação, seis (6) dos mediadores entrevistados têm licenciatura em História, mas há quem tenha especialização na área de Ciências Documentais e até mestrado (Quadro 44).

Quadro 44 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia.

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Apoio à direção e Sala de fundo local	Fem.	41-50	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais	11-15 anos
Mediador 2	Leitura geral, Catalogação de cartazes e Estatística	Fem.	41-50	Licenciatura em História Especialização em Ciências Documentais Mestrado em Gestão da Informação	11-15 anos
Mediador 3	Serviços técnicos	Masc.	41-50	Ensino médio (curso técnico na área)	Mais de 26 anos
Mediador 4	Leitura geral	Masc.	41-50	Licenciatura em História Especialização	6-10 anos
Mediador 5	Hemeroteca e Sala de fundo local	Fem.	Mais de 51	Ensino médio (curso técnico na área)	Mais de 26 anos
Mediador 6	Infantojuvenil	Fem.	41-50	Licenciatura em Ciências da Educação Especialização em Profissões e Identidades	Mais de 26 anos
Mediador 7	Sala de fundo local	Masc.	41-50	Licenciatura em História Mestrado em História Moderna	11-15 anos
Mediador 8	Triagem, Apoio à direção e Depósito	Fem.	21-30	Ensino médio (curso técnico na área) Licenciatura em História	11-15 anos
Mediador 9	Informática	Masc.	31-40	Ensino médio	11-15 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nessa amostra, constata-se que há um número significativo de homens entre os mediadores da biblioteca; por outro lado, a idade dos mediadores é mais elevada do que a dos mediadores das três (3) bibliotecas

apresentadas anteriormente, nas quais predomina a faixa etária de trinta e um (31) a quarenta (40) anos de idade. Em geral, os mediadores têm de onze (11) a quinze (15) anos de tempo de serviço, o que é favorável, pelo fator experiência na função.

Segundo informações colhidas nas entrevistas com os mediadores, no Setor do Fundo Local da Biblioteca, foi criada uma base de dados analítica sobre Vila Nova de Gaia, com seis mil (6.000) referências e também uma base com ilustrações contendo doze mil (12.000) referências. Por ocasião das entrevistas, duas mil (2.000) imagens já haviam sido anexadas às referências. Entretanto, ainda não é possível o acesso *online* a essas bases, que não estão disponíveis na *web*, mas as informações podem ser dadas aos interessados que as solicitarem à biblioteca. O ideal será que as bases de dados estejam disponíveis *online*, com todos os critérios de proteção, para melhor servir aos interessados e para dar maior visibilidade ao trabalho de mediação realizado pela biblioteca.

As TIC são utilizadas nos serviços da biblioteca, mas, nas entrevistas realizadas com os mediadores, nota-se que eles têm vontade de trabalhar com mais recursos de mediação digital. Vale destacar as palavras de um dos entrevistados: “[...] aqui o conceito de biblioteca não é tão aberto quanto em países como Holanda, Suécia e outros, onde há menos formalidades... As barreiras financeiras talvez sejam o grande entrave para uma maior implantação de tecnologias, mas já há uma tendência para o uso do livro eletrônico e futuramente iremos conviver mais com os dois suportes, impresso e eletrônico” (Trecho da entrevista).

Com relação à importância da biblioteca pública em seu espaço físico, real, e não no virtual, os mediadores têm algumas experiências vividas e aqui segue um desses relatos: “[...] muitos utilizadores de idade mais avançada frequentam a biblioteca como se fossem ao seu emprego diário [...] alguns desaparecem repentinamente e depois vemos as fotos nos jornais, com a notícia do óbito. Sentimos muito, pois já há um afeto desenvolvido”. Essa situação reforça a importância social da biblioteca pública, que possibilita o encontro entre as pessoas e o desenvolvimento de amizades.



A Biblioteca Pública Arthur Vianna, situada na cidade de Belém do Pará, no Brasil, é a mais antiga biblioteca pública deste estudo, mas encontra-se em fase de renovação, tendo nos últimos anos realizado concursos públicos e nomeado profissionais, o que é atestado pela numerosa amostra dos mediadores entrevistados. De um total de trinta e dois (32), quase a metade, ou seja, quinze (15) mediadores têm entre zero (0) e cinco (5) anos de tempo de serviço; treze (13) mediadores estão na faixa etária entre trinta e um (31) e quarenta (40) anos, fase propícia à grande produção de trabalho. Quanto à formação, o resultado do levantamento é bastante favorável, havendo vinte (20) mediadores com curso superior em Biblioteconomia, sete (7) com especialização na área e outros mediadores com formação superior e especialização em áreas afins. Dos trinta e dois (32) mediadores, dezoito (18) são mulheres e catorze (14) são homens (Quadro 45).

Quadro 45 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Arthur Vianna (Belém).

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Referência	Fem.	31-40	Graduação em Biblioteconomia Cursando Especialização em Biblioteconomia	0-5 anos
Mediador 2	Circulante	Masc.	21-30	Graduação em Biblioteconomia	0-5 anos
Mediador 3	Referência	Fem.	31-40	Graduação em Biblioteconomia Cursando Especialização em Biblioteconomia	0-5 anos
Mediador 4	Infantil	Fem.	31-40	Ensino médio	6-10 anos
Mediador 5	Gibiteca	Fem.	Mais de 51	Ensino médio	0-5 anos
Mediador 6	Fonoteca	Masc.	Mais de 51	Ensino médio	0-5 anos
Mediador 7	Periódicos	Masc.	21-30	Graduação em História	0-5 anos
Mediador 8	Periódicos	Fem.	Mais de 51	Graduação em Biblioteconomia	21-25 anos
Mediador 9	Referência	Masc.	31-40	Graduação em Direito	0-5 anos
Mediador 10	Circulante	Fem.	41-50	Ensino médio	16-20 anos
Mediador 11	Audiovisual	Fem.	21-30	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Gestão Estratégica do Conhecimento	0-5 anos

Mediador 12	Hemeroteca	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia	21-25 anos
Mediador 13	Hemeroteca	Masc.	31-40	Ensino médio	0-5 anos
Mediador 14	Brinquedoteca	Fem.	41-50	Graduação em Pedagogia Especialização em Educação Infantil	16-20 anos
Mediador 15	Obras raras	Fem.	Mais de 51	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Administração de Bibliotecas	Mais de 26 anos
Mediador 16	Obras raras	Masc.	31-40	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Patrimônio Histórico e Cultural do Pará	0-5 anos
Mediador 17	Microfilmagem	Fem.	31-40	Graduação em História Especialização	0-5 anos
Mediador 18	Obras do Pará, Jornais e Microfilmes	Masc.	Mais de 51	Ensino médio	Mais de 26 anos
Mediador 19	Fonoteca	Fem.	31-40	Graduação em Biblioteconomia Graduação em Pedagogia Especialização em Biblioteconomia	0-5 anos
Mediador 20	Obras do Pará	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia	Mais de 26 anos
Mediador 21	Promoção da leitura	Masc.	31-40	Graduação em Biblioteconomia	6-10 anos
Mediador 22	Promoção da leitura	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia	16-20 anos
Mediador 23	Processamento técnico	Masc.	41-50	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Gestão Organizacional	6-10 anos
Mediador 24	Processamento técnico	Fem.	Mais de 51	Graduação em Biblioteconomia	21-25 anos
Mediador 25	Processamento técnico	Fem.	31-40	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Docência do Ensino Superior	11-15 anos
Mediador 26	Processamento técnico	Masc.	31-40	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Informática na Educação Especialização em Arquivologia	6-10 anos
Mediador 27	Processamento técnico	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Biblioteconomia	11-15 anos
Mediador 28	Braille	Masc.	21-30	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Administração de Bibliotecas	0-5 anos

Mediador 29	Braille	Masc.	Mais de 51	Graduação em Biblioteconomia	16-20 anos
Mediador 30	Editoração	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia	0-5 anos
Mediador 31	Editoração	Masc.	31-40	Graduação em Letras Especialização em Didática Universitária	6-10 anos
Mediador 32	Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas	Masc.	31-40	Graduação em Administração	0-5 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se, na coluna que relaciona os setores da biblioteca, que a Biblioteca Pública Arthur Vianna dispõe de um setor “Periódicos” e de uma “Hemeroteca”. Os referidos setores existem de fato, devendo ser retificada sua denominação na estrutura da biblioteca, pois um é o setor geral de periódicos e o outro se restringe ao serviço de recortes de periódicos.

Em 2009, no início desta investigação, a Biblioteca Arthur Vianna ainda não oferecia o acesso à Internet aos seus usuários, mas foi possível acompanhar, ao longo deste estudo, a implantação desse serviço e o empenho de seus mediadores para otimizar os produtos e serviços oferecidos. As TIC já são utilizadas nos serviços de um modo geral, mas constata-se, como nas demais bibliotecas estudadas, a falta de um *site* próprio da biblioteca. Com efeito, suas informações constam apenas no *site* da instituição hierarquicamente superior. Reivindicavam-se mais computadores para o trabalho dos mediadores e melhor qualidade no acesso à Internet, o que foi finalmente atendido a partir de junho de 2013: um projeto da biblioteca foi contemplado pelo Banco do Brasil, e a biblioteca recebeu um telecentro com cem (100) computadores.

Segundo os mediadores, ainda é o estudante de ensino secundário que mais demanda os serviços da biblioteca, pela falta de biblioteca nas escolas, mas há também relevante presença de pesquisadores da área de História, inclusive de outros estados do Brasil, além de outras categorias de usuários. Essa grande diversidade, aliás, é comum em bibliotecas públicas.

Nas entrevistas, os mediadores falaram das dificuldades em atender às demandas de informação dos usuários pela falta de atualização do acervo. Além disso, segundo os mediadores, problemas com a base de dados têm

prejudicado o catálogo da biblioteca, que está sendo modificado atualmente, com o uso do programa Pergamum. Muitas vezes, os mediadores pesquisam na Internet e oferecem os conteúdos mais atualizados aos seus usuários, para satisfazer suas necessidades informacionais.

Os mediadores relatam algumas experiências vividas e particularidades observadas no comportamento de seus usuários durante seu trabalho de mediação. É evidente o empenho e o esforço para compreender os diferentes tipos de usuários e, assim, conseguir atendê-los melhor. Exemplo disso foi o relato de um mediador na entrevista: “[...] pelo tipo físico do usuário e o conhecimento do acervo de música da biblioteca, poder-se-ia saber o que oferecer ao usuário, no entanto, há exceções, como é o caso de um rapaz caracterizado com roupas de roqueiro, que frequenta assiduamente o setor da fonoteca, mas só solicita músicas infantis para ouvir”. Na ocasião da entrevista, o referido usuário estava presente e ouvia a música “Balão Mágico” na biblioteca.

Outra situação evidencia o envolvimento dos usuários no funcionamento da biblioteca, o interesse pelos produtos e serviços. Esta investigadora estava a entrevistar um dos mediadores da biblioteca, falava-se sobre o uso das TIC, especialmente sobre o *e-book*. Um usuário que estava próximo ficou a ouvir, sem ser percebido, o interessante diálogo. Algum tempo depois, já quase no final da entrevista, esse usuário, um jovem estudante, interrompeu a entrevista e, bastante ofegante, disse ter ido a sua casa correndo e já estava de volta com seu *e-book* nas mãos, para apresentar-nos, pois a biblioteca ainda não possui esse artefato: fez então uma demonstração de seu uso, embora sem dominar os diversos recursos que o *e-book* possui.

#### ➤ Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci)

Dos cinco (5) mediadores entrevistados na Biblioteca Avertano Rocha, quatro (4) são do gênero feminino e só um (1) é do gênero masculino. A maioria dos mediadores está na faixa etária entre quarenta e um (41) e cinquenta (50) anos de idade, e o tempo de serviço da maioria dos mediadores é de onze (11) a quinze (15) anos. Quanto à formação, a amostra é

significativa, pois dos cinco (5) entrevistados, quatro (4) mediadores possuem curso universitário em Biblioteconomia (Quadro 46).

Quadro 46 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Avertano Rocha (Icoaraci).

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Processamento técnico	Masc.	41-50	Graduação em Biblioteconomia	6-10 anos
Mediador 2	Referência e acervo	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia	11-15 anos
Mediador 3	Infantojuvenil	Fem.	31-40	Graduação em Biblioteconomia	11-15 anos
Mediador 4	Processamento técnico	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia Especialização em Educação Infantil	11-15 anos
Mediador 5	Referência e acervo, Extensão cultural	Fem.	41-50	Graduação em Turismo e Arte	0-5 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Os mediadores referem nas entrevistas a falta de recursos para suprir as necessidades mínimas da biblioteca, inclusive quanto à segurança, pois já foram furtados computadores e outros bens, o que prejudica o funcionamento dos serviços. Muitos projetos antes desenvolvidos encontram-se parados por falta de recursos financeiros. Isso causa uma certa tristeza nos mediadores, que relatam com saudade “[...] os bons tempos em que trabalhavam, juntamente com a população, na promoção da leitura, nas festas de época como no carnaval, com o ‘Bloco Rabo da Cutia’ e nas festas juninas, com o ‘Boi Bumbá Paraense’”.

A mediadora que lida com as crianças informou, na entrevista, que em algumas situações, a mediação é bem mais abrangente. É necessário orientar as crianças quanto às boas normas de conduta, pois já houve casos em que crianças se apropriaram indevidamente de objetos, como brinquedos, que fazem parte do acervo da biblioteca. Há necessidade de treinamento em mediação para que os mediadores desempenhem melhor as suas funções, especialmente quando há situações que fogem à rotina, como a acima citada, que precisa ser bem resolvida para a boa formação das crianças que frequentam a biblioteca.

➤ Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba)

Na Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire, os mediadores entrevistados são todos do gênero feminino e estão na faixa etária de trinta e um (31) a quarenta (40) anos, tendo, pois, relevante potencial de trabalho. Dos cinco (5) entrevistados, três (3) têm de zero (0) a cinco (5) anos de serviço; um (1) possui entre seis (6) e dez (10) anos de serviço e um (1) possui entre dezesseis (16) a vinte (20) anos de serviço (Quadro 47).

Quadro 47 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Maria Luzia Rabêlo Freire (Marituba).

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Atendimento e Organização do acervo	Fem.	31-40	Graduação em Biblioteconomia	0-5 anos
Mediador 2	Atendimento	Fem.	31-40	Graduação em Administração de Empresas	0-5 anos
Mediador 3	Atendimento	Fem.	31-40	Graduação em Administração	0-5 anos
Mediador 4	Atendimento	Fem.	31-40	Cursando Graduação em Pedagogia	16-20 anos
Mediador 5	Atendimento	Fem.	31-40	Ensino médio	6-10 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à formação, apenas um (1) mediador da biblioteca tem o curso de graduação em Biblioteconomia, três (3) têm curso de graduação em outras áreas, sem uma especialização em Biblioteconomia, e um (1) tem somente o ensino médio.

De acordo com os mediadores, a frequência de usuários tem diminuído e a causa, cogitam eles, pode estar na inexistência de computadores para uso em pesquisas eletrônicas. Os mediadores precisam usar a Internet em sua própria casa para os serviços da biblioteca, que não possui sistema *wireless*, nem ao menos telefone para suprir suas necessidades.

➤ Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua)

Do total de cinco (5) mediadores entrevistados na Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros, três (3) são do gênero feminino e dois (2), do masculino. No que concerne à faixa etária, um (1) mediador tem entre trinta e um (31) e quarenta (40) anos, dois (2) têm entre quarenta e um (41) e cinquenta (50) anos e dois (2) têm mais de cinquenta e um (51) anos – o que mostra pessoas com mais idade a trabalhar na biblioteca. Também o tempo de serviço dos mediadores é relativamente longo: um (1) tem entre zero (0) e cinco (5) anos; um (1), entre onze (11) e quinze (15) anos; um (1), entre dezesseis (16) e vinte (20) anos; dois (2) têm mais de vinte e seis (26) anos de serviço (Quadro 48).

Quadro 48 – Perfil dos mediadores da Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros (Ananindeua).

	Setor	Gênero	Faixa etária	Formação	Tempo de serviço na área
Mediador 1	Atendimento e Processamento técnico	Fem.	31-40	Graduação em Biblioteconomia	0-5 anos
Mediador 2	Atendimento, Processamento técnico, Projetos	Fem.	41-50	Graduação em Biblioteconomia	11-15 anos
Mediador 3	Atendimento	Fem.	Mais de 51	Ensino médio	16-20 anos
Mediador 4	Atendimento	Masc.	41-50	Ensino médio	Mais de 26 anos
Mediador 5	Atendimento	Masc.	Mais de 51	Ensino médio	Mais de 26 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à formação, dois (2) mediadores possuem curso de graduação em Biblioteconomia e três (3) cursaram somente o nível médio. Isso é o que está demonstrado no quadro e nas entrevistas. Porém, nas últimas visitas técnicas realizadas a essa biblioteca, já em 2012, constatou-se que um (1) dos mediadores com graduação em Biblioteconomia não mais trabalha na instituição. Portanto, somente um (1) mediador com nível superior trabalha na biblioteca. Ainda assim, constata-se na biblioteca uma mediação dinâmica pela frequência dos usuários e pelo uso dos produtos e serviços oferecidos.

Um dos mediadores entrevistados relatou uma situação muito interessante, que revela a importância da mediação realizada na biblioteca. Certa vez, soube-se que um aluno que frequentava a biblioteca fora expulso da

escola por lá causar problemas; como ele portava-se bem na biblioteca, uma das mediadoras, que àquela época coordenava o Projeto “Meus Primeiros Passos”, dirigiu-se até a escola e lá conversou com a diretora sobre o aluno, comprometendo-se a ajudar na sua recuperação. A situação teve um desfecho positivo para o aluno, e a biblioteca, por meio de suas atividades de mediação, também exerceu sua responsabilidade social, influenciando na educação de seus usuários.

### **2.9.5 Produtos e serviços**

De modo geral, as bibliotecas estudadas nesta investigação oferecem serviços diversos, entre os quais se destacam: consulta de documentos na própria biblioteca; empréstimo domiciliário de obras; processamento técnico das obras; sessão de filmes em DVD; sessão de músicas em CD; atividades de animação e promoção da leitura; orientação aos usuários e apoio nas pesquisas bibliográficas; organização das informações e atendimento ao usuário pesquisador da história das cidades; atividades de extensão com o carro-biblioteca ou com caixas-estantes enviadas a instituições previamente agendadas; exposições, encontros com autores, conferências, visitas guiadas na biblioteca e visitas a outras instituições culturais.

Algumas bibliotecas fornecem o serviço de fotocópias em regime de autosserviço, como em geral nas bibliotecas portuguesas ou na Biblioteca Arthur Vianna, no Brasil, onde o serviço é realizado por um funcionário específico para esse fim.

Nos diversos quadros “Perfil dos mediadores”, elaborados para cada biblioteca e apresentados no tópico anterior (2.9.4), podem-se observar, na coluna relativa aos setores da biblioteca, alguns dos serviços realizados por essas instituições. Há bibliotecas com muito mais setores do que outras, pois há diferenças grandes quanto ao tamanho das bibliotecas em estudo, como também são diferentes os termos que designam os serviços e setores nas bibliotecas dos dois países.

Da observação dos organogramas das bibliotecas portuguesas, contidos no organograma das câmaras municipais, deduz-se que os setores existentes oficialmente são poucos, mas, ao que parece, na prática estabeleceram-se



alguns outros, que são citados pelos mediadores como os setores em que efetivamente trabalham na biblioteca. Os mediadores transmitiram essas informações no momento em que foram entrevistados. As bibliotecas portuguesas e brasileiras deveriam possuir organogramas próprios, contendo todos os serviços realizados.

Ainda em relação aos quadros “Perfil dos Mediadores”, verifica-se que a Biblioteca Pública Arthur Vianna, do Brasil, possui mais setores do que as outras bibliotecas desta investigação, e é a única a possuir um Setor de *Braille*, independente dos demais setores, prestando uma gama relevante de serviços, já descritos em tópico anterior deste capítulo.

A observação realizada na Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros – a menor biblioteca estudada nesta investigação, considerando-se o tamanho da coleção – mostrou uma dinâmica intensa de serviços, ou seja, uma mediação muito ativa, o que talvez seja responsável pelo crescimento do número de utilizadores cadastrados nessa biblioteca.

### **2.9.6 Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)**

O acesso à Internet está disponível para os usuários na maioria das bibliotecas em estudo, à exceção de duas bibliotecas brasileiras, mas uma delas já tem projetos em desenvolvimento para atingir esse fim.

De modo geral, os serviços já estão automatizados, mas há ainda muito a ser melhorado, por exemplo, no que diz respeito ao uso de equipamentos mais modernos e na aplicação das TIC com maior eficácia em todos os serviços e produtos. Nenhuma das bibliotecas em estudo possui um *site* próprio. O *Facebook*, quando há, não proporciona interação com os usuários, em geral existe mais para *marketing*, com exceção de alguns poucos casos, como o da Biblioteca de Matosinhos, que promoveu uma exposição virtual de fotografias – foram os utilizadores da biblioteca que enviaram as suas melhores fotos da Festa do Senhor de Matosinhos para fazerem parte da exposição.

No Brasil, conforme a literatura da área de Ciência da Informação, os resultados dos congressos científicos e a própria observação nas bibliotecas, o uso das TIC parece estar mais desenvolvido nas bibliotecas universitárias do que nas bibliotecas públicas. Já em Portugal, segundo afirmam Alvim e Nunes

(2010) no artigo científico *As bibliotecas 2.0 são redes de comunicação?* – resultado de uma pesquisa realizada de novembro de 2009 a fevereiro de 2010 –, em um universo de 308 bibliotecas públicas, cinquenta e sete (57) utilizam ferramentas da *web 2.0* (18,4%) e, de cento e sessenta e sete (167) bibliotecas acadêmicas, vinte e seis (26) fazem uso dessa tecnologia (15,5%). Para essas autoras, o uso das TIC nas bibliotecas públicas e acadêmicas portuguesas é ainda “disperso, experimental e de forma não contínua”.

Pode-se, então, dizer que ainda há necessidade de prever mais cursos de capacitação para os mediadores, a fim de que os recursos tecnológicos sejam aplicados com mais propriedade, uma vez que se vive um momento de transição, no qual as bibliotecas utilizam o suporte impresso, mas também já estão a utilizar os documentos eletrônicos. O uso das TIC precisa ser intensificado, por propiciar uma mediação mais eficaz.

## 2.10 CARACTERIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NOS CASOS EM ESTUDO

O trabalho de mediação realizado pelos profissionais nas bibliotecas públicas não se restringe apenas a fazer um elo ou uma ponte entre a informação e o usuário, especialmente porque os usuários, tão diversos entre si, precisam ser entendidos pelos mediadores para serem bem atendidos em suas necessidades informacionais.

Todo o trabalho dos profissionais da informação em bibliotecas é caracterizado como uma ação de mediação, mesmo quando o mediador não está na presença do usuário ou utilizador, como é o caso do processamento técnico da informação, no trabalho de catalogação. Ainda assim, o que move esse profissional é o objetivo de atender a seu usuário, promovendo o acesso à informação.

A mediação é uma ação subjetiva do profissional mediador e está presente nas atividades de planejamento e de organização de unidades de informação como são as bibliotecas, desde a seleção e a aquisição das publicações, seu registro, catalogação, armazenamento, uso, até o seu descarte. A mediação não está presente apenas no serviço de referência, como é mais comumente referido, por ser nesse setor mais perceptível: essa

ação é permanente e marca todas as atividades destinadas a possibilitar o acesso à informação.

Como ação subjetiva, a mediação envolve a interferência do mediador, e não é fácil o seu estudo. A literatura da área da Ciência da Informação (CI) é ainda escassa sobre mediação; entretanto, é necessária e urgente a realização de pesquisas nessa direção, dada a importância da mediação, que é exercida na prática desde os primórdios das bibliotecas, na Antiguidade. Sempre foi uma ação realizada intuitivamente pelos profissionais nas bibliotecas, porém a concepção de mediação tem sido teorizada, com proveito, nas últimas décadas.

À medida que muda o modelo de mundo – ao longo das diferentes eras (antiga, medieval, moderna e contemporânea) –, a mediação vai naturalmente se adaptando, evoluindo com o novo modelo. Hoje a sociedade é bem mais complexa, já há a modalidade “mediação digital”, que pode ser conceituada como a ação subjetiva dos mediadores que atendem às demandas de informação dos usuários, com a utilização dos recursos das tecnologias de informação e comunicação (TIC).

A menor biblioteca pública das oito (8) estudadas nesta investigação possui um acervo pequeno, mas executa um grande trabalho em mediação. Além da promoção da leitura em seu interior – é visível a naturalidade das crianças em sua relação com os mediadores e também em suas atividades –, essa biblioteca interage com a comunidade, que é chamada a participar das promoções da biblioteca, inclusive de cursos de alfabetização digital.

Quanto à caracterização do trabalho de mediação realizado nas bibliotecas em estudo, observou-se que ainda predomina a mediação custodial; entretanto, a mediação pós-custodial já se faz presente em quase todas as bibliotecas investigadas, embora de maneira ainda incipiente.

A mediação pós-custodial possibilita atender às necessidades de informação dos usuários a distância, com os recursos das tecnologias de informação e comunicação (TIC), o que facilita muito a vida, considerando-se as características destes tempos, em que há urgência da informação e tempo escasso para obtê-la. Nos Estados Unidos da América, por exemplo, onde há maior uso das TIC nas bibliotecas públicas, os usuários obtêm mais informação pela Internet do que em Portugal e no Brasil, países em que essas tecnologias

são utilizadas nas bibliotecas há menos tempo e, portanto, ainda apresentam resultados pouco satisfatórios.

De um modo geral, ainda há um maior número de mediadores mulheres do que de homens, conforme pode ser visto nos vários quadros “Perfil dos mediadores” anteriormente apresentados, o que faz parte da tradição nos trabalhos das bibliotecas. Porém, com a chegada das TIC às bibliotecas públicas, já há uma diminuição dessa diferença, e os homens fazem-se representar mais significativamente, talvez pelo atrativo da possibilidade da mediação digital.

Analisando-se o item “Perfil dos mediadores”, constata-se: na Biblioteca de Matosinhos, foram entrevistados seis (6) mulheres e cinco (5) homens; na Biblioteca de Vila Nova de Gaia, cinco (5) mulheres e quatro (4) homens; na Biblioteca Arthur Vianna, dezoito (18) mulheres e catorze (14) homens. Em todos os casos, portanto, o número de homens já é bem aproximado do número de mulheres.

Entre os mediadores brasileiros, há mais profissionais com formação específica, em Biblioteconomia, pois os cursos específicos tiveram início no Brasil, antes de Portugal. Nas bibliotecas portuguesas deste estudo, os mediadores portugueses possuem, em geral, uma formação em História, Língua e Literatura, ou Filosofia, e especialização em Ciências Documentais. Alguns mediadores portugueses mais jovens já possuem a formação específica em Ciência da Informação.

Quanto à estrutura organizacional das bibliotecas públicas investigadas, observa-se que, tanto em Portugal quanto no Brasil, não há ainda um cuidado especial com seu estudo, uma vez que nem sequer existe um organograma próprio da instituição. A esse respeito, a resposta foi a mesma em todas as bibliotecas: já existe o organograma da instituição hierarquicamente superior, nele constando a biblioteca. Entretanto, nesse organograma apresentado, a biblioteca aparece muito reduzida, sem a maioria dos setores que de fato a integram, havendo necessidade de um organograma próprio para sua maior visibilidade.

Urge também, para uma melhor divulgação dos trabalhos das bibliotecas públicas estudadas nesta investigação, a criação de uma página própria na *web*. Muitos mediadores disseram nas entrevistas que necessitam de um *site*

para interagir com seus usuários, mas, como ainda não foi possível criar o *site* próprio da biblioteca, usam um espaço no *site* da instituição hierarquicamente superior.

Os usuários das bibliotecas públicas portuguesas estudadas contam com o acesso público gratuito à Internet há mais tempo que os das brasileiras, embora as condições do acesso e o equipamento utilizado assemelhem-se nos dois países e precisem melhorar em qualidade. Os mediadores informaram, nas entrevistas, que muitos usuários desejam melhores condições de acesso, o que também é necessário para os serviços de mediação nas bibliotecas.

Foram observados seiscentos e trinta e sete (637) usuários, entre homens e mulheres de idades variadas, desde crianças, jovens estudantes, até pessoas da terceira idade. Entre os adultos, muitos são pessoas aposentadas que vão até a biblioteca por prazer, para ler as notícias nos jornais impressos e eletrônicos, ou para ler romances, assistir a filmes e também fazer amizades. Também entre os adultos estão os pesquisadores científicos da área de História, especialmente aqueles que desenvolvem pesquisa sobre a história das cidades.

Os usuários jovens utilizam suportes de informação impressos e eletrônicos simultaneamente e ainda ouvem música em fones de ouvido, para não atrapalhar os demais usuários da biblioteca. Isso parece ser muito normal para eles. Quem os observa têm a impressão de que conseguem dividir a atenção entre todas as tarefas. Fazem pesquisas para trabalhos acadêmicos, uns em equipe, outros individualmente. O público utilizador das bibliotecas públicas é muito diverso, em todas as bibliotecas desta investigação.

A valorização do espaço da biblioteca foi referida por muitos utilizadores, tanto em Portugal quanto no Brasil, pelo fato de a biblioteca oferecer um ambiente adequado ao estudo e à apreciação da leitura. Alguns usuários das bibliotecas brasileiras queixaram-se do não funcionamento nos finais de semana.

No decorrer desta investigação, esta pesquisadora foi testemunha de algumas situações inusitadas que ocorrem rotineiramente: usuários inconvenientes que falam muito alto e não respeitam as normas da biblioteca; outros que se instalam confortavelmente para assistir a filmes, mas na verdade usam esse momento para dormir, pois muitos são “moradores de rua” ou “sem

abrigo”; usuários com dificuldade de comunicação que parecem não saber bem o que querem consultar e exigem mais tempo e habilidade dos mediadores em seu atendimento.

Há muitas outras situações especiais no trabalho de mediação, que exigem maiores habilidades dos mediadores. Alguns desses profissionais, por ocasião das entrevistas realizadas por esta investigadora, declararam que sentem necessidade de receber treinamento em mediação, pois, quando enfrentam situações inesperadas, só podem contar com sua própria experiência e com seu bom senso. Os relatos dos mediadores encontram-se no capítulo da pesquisa empírica.

É preciso, por exemplo, impedir que crianças levem para casa jogos ou outro objeto da biblioteca, mas sem que isso cause prejuízos emocionais, sempre como uma contribuição para a boa formação de seu caráter. A diversidade de usuários requer um conjunto de habilidades a serem aplicadas no trabalho de mediação, como a percepção do comportamento e das necessidades de informação dos usuários. Por isso, é urgente a capacitação dos mediadores das bibliotecas públicas.

Houve também experiências gratificantes no trabalho de observação do funcionamento da biblioteca. Destaca-se a atitude de um jovem usuário que, querendo colaborar com os mediadores, foi buscar em sua residência um *e-book* para fazer demonstração sobre o seu uso. No ambiente físico da biblioteca pública, parece pairar um desejo comum de conhecimento que direciona tantas pessoas diferentes para o mesmo fim. Alguns, como o jovem usuário acima referido, também desejam partilhar o próprio conhecimento. O ambiente das bibliotecas parece realmente favorecer as atitudes intelectuais, a ponto de lá serem encontradas a ler pessoas que possuem bons ambientes em suas casas, com a informação necessária para os seus estudos, mas que preferem realizá-los ao lado de outros leitores, na biblioteca, segundo relato espontâneo de alguns utilizadores encontrados nas bibliotecas, no decorrer desta investigação.

A mais antiga biblioteca investigada é a Biblioteca Pública Arthur Vianna, em Belém, assim como também é a que possui o maior acervo. A segunda biblioteca no quesito tamanho aproximado do acervo é a Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia. No entanto, a biblioteca que mais se destaca

quanto ao número de usuários cadastrados é a Biblioteca Municipal Almeida Garret, com um total de trinta e seis mil e setecentos (36.700) usuários.

A mediação predominante nas bibliotecas em estudo é a mediação humana, com a utilização de diversos recursos, em suportes tanto impressos quanto eletrônicos, entretanto não se implantou a mediação digital propriamente dita, salvo algumas iniciativas esparsas. Muitas vezes, as informações sobre as bibliotecas estão disponíveis em *sites* institucionais, mas de maneira linear, e não como hipertexto, com *links* para outros documentos, como é o formato da informação digital.

Nas bibliotecas desta investigação, a mediação parece estar neste momento em um período de transição entre a mediação custodial e a pós-custodial. A mediação custodial é a que mais tem sido adotada nas bibliotecas em estudo, fazendo parte do “paradigma custodial, patrimonialista, historicista, tecnicista”, que abrange o período de 1789 a 1945. Segundo Silva e Ribeiro (2011, p. 34), no paradigma custodial, de um modo geral, há a “sobrevalorização da custódia ou guarda, conservação e restauro do suporte”, a preservação e a valorização da cultura “erudita”, “letrada” e “intelectualizada”; nesse paradigma, uma importância crescente é dada ao acesso ao conteúdo, com a utilização dos instrumentos de pesquisa, como guias, inventários, catálogos, e a adoção dos modelos de classificação e indexação legados pelos belgas Paul Otlet e Henri La Fontaine.

Já a mediação pós-custodial é a exercida no modelo ou paradigma “pós-custodial, informacional e científico”, que está em vigor desde 1945. A mediação pós-custodial recorre às tecnologias de informação e comunicação (TIC) em suas atividades. Segundo Silva e Ribeiro (2011, p. 180), podem sistematizar-se em tipos, como “institucional”, “distribuída e/ou partilhada” e “cumulativa”.

Em sete das oito bibliotecas estudadas nesta investigação científica, já se adota, em algumas atividades, o modelo pós-custodial de mediação, do tipo “institucional”. Esse tipo de mediação pós-custodial institucional é assim definido:

Enquadra-se nas tradicionais instituições culturais, como são as Bibliotecas e os Arquivos, é exercida pelos mediadores especializados, como são os bibliotecários e os arquivistas, mas, ao mesmo tempo, é partilhada com informáticos e designers de informação, de quem depende a feitura do website através do qual são disponibilizados os acervos em depósito (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 180-181).

Algumas bibliotecas públicas deste estudo já possibilitam a interação eletrônica com os usuários nos serviços de empréstimo, sendo possível reservar obras a serem emprestadas, renovar empréstimos, entre outras atividades. Entretanto, essa interação eletrônica ainda está em seus primeiros passos; em um segundo momento, seus mediadores deverão estar mais capacitados para fazer uso das TIC e as bibliotecas públicas, mais bem equipadas.

Há, de modo geral, mediação linear e passiva em relação à informação, havendo necessidade de estabelecer-se uma política de gestão da informação que utilize estrategicamente as TIC, para que as bibliotecas públicas ofereçam melhores serviços aos seus usuários, com maior eficácia e funcionalidade.

Portanto, a mediação realizada atualmente nas bibliotecas em estudo pode ser caracterizada como híbrida, em transição, ora custodial, ora pós-custodial. Quando as atividades realizadas nas bibliotecas seguem o modelo conceituado por Silva e Ribeiro (2011) como pós-custodial, a mediação nessas bibliotecas é do tipo institucional, por serem as bibliotecas instituições culturais.



### CAPÍTULO 3

#### A BIBLIOTECA COMO MEDIAÇÃO E OS DESAFIOS DO PRESENTE E DO FUTURO. QUE FUTURO? QUE SOLUÇÕES? QUE ESTRATÉGIAS?

A biblioteca como mediação e os desafios do presente e do futuro, também pode ser observada enquanto biblioteca física, ao contrário do que sugere o título, que leva logo a pensar nas novas Tecnologias de Informação e Comunicação, portanto, em bibliotecas digitais, eletrônicas, virtuais, sem paredes... Trata-se, neste caso, de expor sobre uma biblioteca de cento e dez mil (110.000) livros, que reúne, desde as primeiras edições de *Formação da literatura brasileira*, de Antonio Candido, e *Casa-grande & senzala*, de Gilberto Freyre, à coleção completa em francês de Molière, num volume de 1932, abrangendo também quinze mil (15.000) revistas e jornais e cinco mil (5.000) gibis. Essa biblioteca foi doada a um povoado baiano de quinhentos (500) habitantes, São José do Paiaíá, localizado a duzentos e cinquenta quilômetros (250 km) de Salvador, Bahia, no Brasil (VENTURA, 2012).

Segundo Citelli (2012), essa biblioteca é considerada a maior biblioteca rural do mundo. O doador dessa coleção é Geraldo Prado, pesquisador do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e professor da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), que ofereceu a sua terra natal, o povoado de São José do Paiaíá, uma grande biblioteca que, “além de cumprir objetivos de dar suporte aos alunos e professores da região, que inclusive a têm como espaço para estudo, realização de trabalhos, funciona como elemento de indução cultural e de recuperação de valores do povo do sertão”. Tal biblioteca é coordenada pelo sobrinho do professor Geraldo Prado, que não possui formação na área de Biblioteconomia, mas é o responsável pelo trabalho de mediação entre a informação ali armazenada e os utilizadores que frequentam o espaço.

De acordo com Ventura (2012), a Biblioteca Comunitária Maria das Neves Prado, fundada em 2002, é atualmente considerada um centro cultural. Contém nove (9) computadores. Entre outras atividades, ali se produzem bonecas de pano, se dão aulas de pintura e se promove o esporte. Ventura (2012) menciona ainda que Geraldo Prado ajudou a criar outras nove (9) bibliotecas comunitárias na região.

Estabelecendo-se uma comparação entre o tamanho dessa biblioteca e o das oito (8) bibliotecas estudadas nesta investigação, verifica-se que a maior, a Biblioteca Pública Arthur Vianna, com uma coleção de aproximadamente cento e onze mil (111.000) volumes, situada na cidade Belém, que atende a uma população aproximada de um milhão e meio de habitantes, é menor em tamanho do que a Biblioteca Comunitária Maria das Neves Prado, fundada em 2002, que dispõe de aproximadamente cento e trinta mil (130.000) volumes para uma população de quinhentos (500) habitantes.

O impacto causado na população de São José de Paiaíá já se faz notar, segundo Citelli (2012), com a melhoria do desempenho escolar das crianças, que já apresentam uma melhor performance em suas atividades, e a diminuição dos índices de reprovação escolar. A biblioteca também tem atraído pesquisadores das Universidades Federal e Estadual da Bahia, pela extensão e pela qualidade de seu acervo.

No início de seu artigo, a título de epígrafe, o professor Adilson Citelli (2012) menciona uma frase de Ernst R. Hauschka sobre bibliotecas, aplicável especialmente às bibliotecas públicas, ou seja, àquelas que possuem acervo geral para atender a um público geral: “Uma biblioteca permite que se procure Marx, encontre-se Schopenhauer e se requisite a Bíblia”. É esta uma das peculiaridades da biblioteca pública que a tornam singular e interessante aos olhos de seus utilizadores, que vão até essa instituição, tanto para ter acesso a determinada obra, quanto para ter diante dos olhos uma gama de possibilidades para o desfrute da leitura.

Diante do exposto, observa-se que as soluções para o presente e para o futuro das bibliotecas podem ser encontradas nas bibliotecas físicas de boa qualidade, que disponibilizam a informação e o espaço físico para o estudo, o lazer, a realização de atividades de arte e cultura, e utilizam as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), com acesso à Internet, visando a atender a todos, especialmente às pessoas carentes, como as dos pequenos e longínquos municípios brasileiros.

### 3.1 O PRESENTE, O FUTURO E A VELOCIDADE DO TEMPO

Em entrevista concedida à pesquisadora Maria Lúcia Garcia Pallares-Burke, do *Center of Latin American Studies*, Universidade de Cambridge, o sociólogo polonês Zygmunt Bauman, autor do famoso *O mal-estar da pós-modernidade*, reflete sobre diversos aspectos da “sociologia humanística” que pratica. Nas palavras de Bauman:

Vivemos em tempos de desregulamentação, de descentralização, de individualização, em que se assiste ao fim da Política com P maiúsculo e ao surgimento da “política da vida”, ou seja, que assume que eu, você e todo o mundo deve encontrar soluções biográficas para problemas históricos, respostas individuais para problemas sociais. Nós, indivíduos, homens e mulheres na sociedade, fomos portanto, de modo geral, abandonados aos nossos próprios recursos (PALLARES-BURKE, 2004).

Para Bauman, os seres humanos hoje têm a vida sobrecarregada com um grau de incerteza e ansiedade sem precedentes. Com seus oitenta (80) anos de idade, o sociólogo lamenta a velocidade dos acontecimentos, que ocasiona muitas mudanças:

[...] Ainda tenho meu escritório na Universidade de Leeds, mas mal posso reconhecer a universidade da qual saí há poucos anos, tal a velocidade da mudança. Os nomes aparecem e desaparecem das portas, as pessoas são classificadas de acordo com o projeto em que estão engajadas no momento, mas tudo é tão a curto prazo! Cambridge provavelmente ainda é diferente (PALLARES-BURKE, 2004).

No passado, percebia-se com mais lentidão o “passar do tempo”; no presente, além de parecer mais veloz o passar das horas, há uma sensação de perda da noção antes muito familiar da duração das coisas para todo o sempre. Bauman comenta ter lido que um famoso arquiteto de Los Angeles propunha-se a construir casas que parecessem lindas “para sempre”, mas, ao ser indagado sobre isso, esclareceu que o tempo previsto seria de vinte (20) anos. Bauman conclui que a “grande duração” hoje significa, por exemplo, apenas vinte (20) anos e faz reflexões, interessado em “tentar compreender quais as consequências dessa situação para a lógica do indivíduo, para seu cotidiano” (PALLARES-BURKE, 2004).

Bauman prossegue nessa linha de pensamento afirmando que “virtualmente todos os aspectos da vida humana são afetados quando se vive a cada momento sem que a perspectiva de longo prazo tenha mais sentido”. Entretanto, apesar dessas constatações, ao final da entrevista, o sociólogo deixa uma mensagem para os jovens de hoje, recomendando que mantenham na “consciência e na memória o valor da durabilidade, da constância, do compromisso”. Afirmar que os jovens não podem mais contar com a natureza permanente do mundo lá fora, com a durabilidade das instituições, que sobreviviam aos indivíduos, e que a vida humana, apesar de curta, “é a única entidade da sociedade de agora que tem uma longevidade aumentada”. Mas, segundo Bauman, está ao alcance dos jovens, embora seja tarefa muito difícil, fazer esforços e trabalhar para deixar frutos; eles podem “contar unicamente com eles próprios e só haverá em suas vidas o sentido e a relevância que forem capazes de lhes dar” (PALLARES-BURKE, 2004).

Entre outras coisas também muito importantes, o homem de hoje vivencia modificações no ato de ler e escrever que acontecem rotineiramente, passando da maneira tradicional para a leitura e a escrita digitais. Alguns autores apontam peculiaridades interessantes na escrita digital. Zigmunt Bauman afirma, na entrevista concedida a Pallares-Burke (2004), que, por causa da nossa escrita linear, nós não conseguimos transmitir a lógica do pensamento que se move “em círculos e está invariavelmente forçada, por seu próprio progresso, a fazer perpétuos retornos”. Bauman afirma que essa é uma queixa de Adorno que ele aprendeu a apreciar no decurso dos anos.

Barreto (2009b), em artigo intitulado *Os documentos de amanhã*, partilha do pensamento de Bauman quando afirma que “a escrita na Internet subverte a estrutura da linguagem, pois agrega ao texto imagem, vídeo, som e outras condições que a aproximam do pensamento do gerador e da oralidade”. Explica Barreto (2009b):

A velocidade do meio impõe à escrita outro traço, o traço de uma escrita que se quer livre do signo demarcado em uma relação biunívoca. O significado preso a uma relação única com o significante é uma fratura do imaginário que se quer alforriado e expandido, adiado na percepção e desfamiliarizado nos temas classificados em universos simbólicos particulares [...] O imaginário ampliado tem diferentes significantes para o mesmo signo. Um enunciado tem no formato digital um adiamento do significado até que todos os caminhos intertextuais sejam trilhados (grifo do autor).

Ainda segundo Barreto (2009b), o custo das publicações digitais é menor do que o das impressas: produzir dez (10) artefatos culturais digitais custa quase o mesmo que produzir dez mil (10.000). Esse fator, aliado à velocidade na produção e à disseminação das publicações digitais, apontam para a possibilidade de que os documentos do futuro sejam, em sua maior parte, documentos digitais.

Barreto (2009b) afirma que “a escritura digital é externa à linguagem, agrega outros sentidos ao entendimento e não se prende ao espectro linear de uma escrita de enunciação contínua e destinada a um espaço único”. A escrita digital não é mais uma escrita fixa em uma base única “e pode ir por diferentes espaços para explicar ou enriquecer seu tema com diversidade cultural”.

Como esse fato pode afetar o homem? O futuro responderá a essa questão. Sabe-se hoje que mudanças significativas no viver podem causar desestabilização, desequilíbrio, num primeiro momento, mas podem também, com o tempo, fazer surgir novas possibilidades e enriquecer o exercício da vida. Com esse matiz de esperança, Domenico De Masi, sociólogo italiano, aponta, em sua obra *A felicidade*, em parceria com o fotógrafo Oliviero Toscani, dez tendências para o futuro, a partir de 2020, dentre as quais convém aqui destacar a referente ao quesito tecnologia:

Em 2020, os automóveis serão movidos a hidrogênio e serão teleguiados; a durabilidade dos bens de consumo será quatro vezes maior que a atual. Pela lei de Moore, a capacidade individual de cada chip dobra a cada dezoito meses. Logo, em 2020 um chip terá o mesmo tamanho de um neurônio humano, custará menos de vinte dólares e a sua potência ultrapassará 1 bilhão de transistores. Em outras palavras, um único chip terá capacidade maior do que a que têm hoje todos os computadores do Vale do Silício juntos e existirão processadores mil vezes mais potentes que os atuais. Poderemos carregar no bolso toda a música, todos os filmes, todos os livros, toda a arte e toda a cultura do mundo. Assim como o século XX foi marcado pela automação e pela informática, o século XXI será conhecido pelas biotecnologias. É preciso, portanto, nos preparar para acolher com confiante prudência as maravilhas da engenharia genética (DE MASI; TOSCANI, 2011, p. 121).

### 3.2 BIBLIOTECA PÚBLICA COMO PONTO DE ENCONTRO

A biblioteca pública enquanto ponto de encontro está relacionada diretamente com o papel social dessa instituição. De acordo com Calixto *et al.* (2012), a biblioteca pública destaca-se “como local e oportunidade de encontro da comunidade, ou seja, enquanto espaço de sociabilidade, no sentido do encontro e da confraternização”. Esse pensamento está em concordância com o que se estabelece nas diretrizes da IFLA para as bibliotecas públicas, nas quais é mencionado o papel social dessas instituições: a biblioteca pública tem um importante papel como espaço público e lugar de encontro, principalmente nas comunidades em que existem poucos lugares para as pessoas se encontrarem. São lugares algumas vezes chamados de “*the drawing room of the community*”, isto é, a sala de estar da comunidade (KOONTZ; GUBBIN, 2010).

De um modo geral, nas bibliotecas públicas investigadas nesta pesquisa, nota-se que alguns utilizadores estão bem familiarizados com a equipe de mediadores das bibliotecas. É também perceptível a amizade entre os próprios utilizadores. Em conversa informal, relataram a esta pesquisadora seu hábito de frequentar a biblioteca rotineiramente a fim de fazer amizades, além de suas atividades de leitura. Muitos desses utilizadores estão já reformados, ou seja, aposentados, mas sentem-se atuantes nas atividades de leitura, de navegação na Internet e especialmente por encontrarem amigos na biblioteca. Também é comum ouvir de jovens universitários que vêm à biblioteca para desfrutar do espaço físico confortável, propício à concentração necessária aos seus estudos, e também para encontrar os amigos. Ir à biblioteca significa estudar e também se divertir, segundo alguns desses jovens universitários.

Sob o título *Biblioteca pública é o novo ponto de encontro de moradores de Niterói* (COLBERT, 2012), o periódico *Imprensa RJ* publicou que a Biblioteca Pública de Niterói, após obras de restauração, passava a oferecer, a partir de julho de 2011, novos serviços aos seus usuários com acervo diversificado, acesso à Internet, oficinas gratuitas, eventos culturais, atividades para todas as idades, inclusive aos sábados e domingos. Convém lembrar que o funcionamento de bibliotecas públicas aos domingos é muito raro no Brasil, sendo, portanto, esse caso merecedor de destaque.

A biblioteca tornou-se “um ‘*point*’ de jovens e leitores mais experientes”. Estudantes, trabalhadores e pessoas aposentadas passam horas a consultar livros, a assistir a filmes e a navegar na Internet, entre outras atividades. Usuários declaram na referida reportagem que todos os seus amigos estão frequentando a biblioteca para estudar e também para se divertir, pois o espaço da antiga biblioteca transformou-se em uma área de encontro dos jovens de Niterói, atraindo também moradores de outras regiões (COLBERT, 2012).

“O espaço é muito acolhedor, porque mistura a história de um prédio antigo e as ferramentas de uma sociedade moderna”, afirmou um aposentado, morador de Niterói. Também as crianças sentem-se contempladas e divertem-se em atividades de formação de leitores, familiarizando-se “com o universo literário e digital na ludoteca, onde há uma coleção de jogos interativos e brinquedos educativos” (COLBERT, 2012).

De modo geral, a imprensa, ao citar a Colômbia, país latino-americano, destaca sua estreita ligação com o narcotráfico e o combate a violência. Mas esse país tem uma outra face, muito pouco difundida, que está contribuindo para a diminuição da violência: a intensa promoção da cultura por meio de bibliotecas públicas. As bibliotecas públicas colombianas “surpreendem pelo uso de alta tecnologia e pelas inúmeras ações que visam formar leitores e não apenas atendê-los” (MARTÍNEZ, [200-?]).

Segundo Martínez ([200-?]), dentre os principais sistemas e redes da estrutura das bibliotecas públicas na Colômbia, destacam-se a Biblioteca Luis Ángel Arango – que, em 1933, era uma pequena biblioteca do Banco de La República e atualmente é uma das maiores da América Latina –, a BibloRed – sistema integrado de 19 bibliotecas estrategicamente situadas e totalmente conectadas entre si – e as bibliotecas subsidiadas pela iniciativa privada, situadas, inclusive, em bairros violentos.

Martínez ([200-?]) afirma que, na BibloRed, “cada biblioteca é um importante centro cultural e ‘ponto de encontro’ da comunidade, gratuito e de fácil acesso para os habitantes da cidade, que resgata espaços abertos e fechados dedicados à informação, educação, leitura e criatividade”. As bibliotecas públicas são, pois, locais de “ponto de encontro” entre as pessoas, o que constitui um ganho para as comunidades em que estão localizadas.

Um depoimento interessante sobre a biblioteca pública como ponto de encontro foi registrado pela psicanalista Sonia Azambuja em 16 de abril de 2008, para o Projeto Memória Oral da Biblioteca Mário de Andrade, São Paulo, Brasil, que reúne narrativas orais de seus funcionários, diretores, colaboradores, pesquisadores e intelectuais. Sonia Azambuja declarou que frequentava a Biblioteca Mário de Andrade desde 1953:

[...] eu estudava muito, lia muito, mas ali, no *lobby*, as pessoas se encontravam, era um **ponto de encontro** entre amigos. Eu conheci ali pessoas incríveis, notáveis [...] as conversas eram intermináveis no *lobby*. A gente discutia tudo, política, ideias, filosofia, era realmente uma Ágora, uma praça, onde ia e encontrava os amigos (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2008).

Sonia Azambuja cita algumas pessoas “incríveis” que conheceu na biblioteca: Maurício Tragtenberg, que fazia uma tese sobre Kafka e a teria iniciado nos estudos de Sociologia; Armando Ferrari, que escrevia uma tese sobre os anarquistas em São Paulo e se tornou professor de Antropologia na USP; Bento Prado, filósofo; Roberto Schwarz, grande teórico da literatura; Eduardo Coutinho, cineasta; Rute Escobar, atriz e produtora cultural luso-brasileira; Manuel Carlos, novelista de televisão, entre muitos outros.

Sonia Azambuja declara ainda que, em conversas com sua neta de 11 anos, uma menina que gosta muito de ler, costuma relatar seus encontros com os amigos na Biblioteca Mário de Andrade para ler e conversar, o que levou sua neta a exclamar: “como eu queria ter um lugar assim”. Sonia Azambuja afirma que sozinhas, em casa, as pessoas leem, mas “essa situação de transfiguração é só mesmo no espaço público que é possível” (BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE, 2008).

Ao sair da biblioteca, o grupo de amigos ia até o *Crémérie* tomar café e havia ali muita discussão: “você leu o Rodolfo Mondolfo? – um livro importante sobre os pré-socráticos. Não. ‘Mas você leu Braie?’”. Havia até disputa para ver quem lia mais. Eram moças e rapazes que se divertiam e estudavam com alegria e que se tornaram amigos a partir do encontro na Biblioteca Pública Mário de Andrade.

A biblioteca pública é estudada pelos autores do artigo *How do public libraries function as meeting places?*, como um ponto de encontro e como uma



instituição com potencial para construir um senso de comunidade e cidadania. Entre os motivos que levam os autores a esse interesse, há o fato de que a sociedade está tornando-se mais complexa e fragmentada, devido ao crescimento do multiculturalismo e da digitalização. Como consequência, há a necessidade de um espaço com capacidade para promover a inclusão social e um mínimo grau de senso comum em valores, normas e integração do capital social, que a cidadania pressupõe (AABO; AUDUNSON; VARHEIM, 2010).

Segundo Maciel Filho *et al.* (2010), que examinaram pesquisas empíricas sobre a relação entre capital social e bibliotecas públicas, a expressão “capital social” foi empregada pela primeira vez em um artigo de Hanifan, em 1916, o qual afirma:

Essas substâncias tangíveis [que] mais contam para a vida diária das pessoas: denominadas boa vontade, amizade, simpatia, interação social entre indivíduos e famílias que fazem uma unidade social. [...]. O indivíduo sozinho é socialmente sem defesa se deixado por ele mesmo [...]. Se ele entrar em contato com os vizinhos e eles com os outros vizinhos, existirá então uma acumulação de capital social [...] (HANIFAN, 1916 *apud* MACIEL FILHO, 2010, p. 75).

Maciel Filho *et al.* (2010) apresentam conceitos de capital social de outros autores, mas o conceito de Hanifan já expressa com simplicidade o que se percebe no encontro de pessoas na biblioteca pública. Um dos autores citados por Maciel Filho *et al.* (2010, p. 76) é Putnam (1995; 2000), que afirma que capital social “refere-se às conexões entre indivíduos como norma de reciprocidade e confiança social que facilitam a coordenação e cooperação para benefício mútuo”. Vale mencionar que Aabo, Audunson e Varheim (2010), em sua investigação, também mencionam uma relação estreita entre biblioteca pública e capital social.

Aabo, Audunson e Varheim (2010) realizaram uma pesquisa empírica em março de 2006, na qual analisaram amostras representativas da população de três distritos de Oslo, na Noruega, cada um com um perfil demográfico diferente, a fim de responder à questão: como as bibliotecas públicas são usadas como pontos de encontro e por quem? Os dados obtidos na pesquisa levaram os autores a identificar seis categorias de lugares:

- a biblioteca como “praça pública”;
- como um lugar para reunir pessoas diversas;

- como uma esfera pública;
- como um lugar para atividades em grupos com amigos e colegas;
- como um lugar para se planejar outros encontros;
- como um lugar para encontros virtuais (AABO; AUDUNSON; VARHEIM, 2010).

As bibliotecas públicas são claramente utilizadas para uma variedade de reuniões, segundo os autores citados, e o envolvimento da comunidade é mais importante para o estudo das bibliotecas como ponto de encontro do que as subdivisões urbanas ou as variáveis demográficas. O projeto *Public Libraries – Arenas For Citizenship* (PLACE), que recebeu apoio financeiro do *Norwegian Research Council*, de 2007 a 2011, tem como ponto principal de sua pesquisa investigar se a biblioteca pública, uma instituição usada por todos os segmentos da sociedade, tem potencial para ser um lugar que promova a comunicação e gere uma grande massa de valores e normas em comum em matéria de cultura, etnia, gerações e sociedade (AABO; AUDUNSON; VARHEIM, 2010).

Para Aabo, Audunson e Varheim (2010), faltam estudos empíricos sobre o uso das bibliotecas como ponto de encontro. Sua investigação pretende ser uma contribuição para preencher essa lacuna, apresentando um instrumento para medir os encontros que acontecem nas bibliotecas públicas. Análises de regressão múltipla foram usadas para avaliar as respostas. Uma organização profissional administrou a pesquisa, a tiragem de amostras e as entrevistas, baseadas num questionário elaborado pelo grupo. Em cada uma das três comunidades investigadas, duzentos e cinquenta (250) entrevistados foram selecionados aleatoriamente em um banco de dados de números de telefone, tendo sido selecionados mil (1.000) números, dos quais 30% eram celulares (telemóveis). A organização pesou as amostras de acordo com o sexo e a idade.

Os encontros promovidos pelas bibliotecas públicas reúnem pessoas com os mais diversos perfis e interesses, dessa forma são encontros considerados de baixa intensidade e de esfera pública. Segundo Aabo, Audunson e Varheim (2010), o conceito de “encontros de baixa intensidade” abrange participantes com valores diferentes entre si, ao contrário dos

“encontros de alta intensidade”, em que os participantes compartilham valores e interesses, como, por exemplo, nas reuniões de um partido político. Já a “esfera pública” é caracterizada pela comunicação entre diferentes interesses e valores, sendo, portanto, as reuniões de esfera pública, em geral, consideradas de baixa intensidade.

O ponto de encontro na biblioteca pública pode ocorrer naturalmente nas relações casuais entre os utilizadores ou ser motivado por eventos promovidos pela própria biblioteca, como conferências com assuntos importantes para a comunidade, sessões de cinema, oficinas, entre outras atividades. Atualmente a Biblioteca Pública Arthur Vianna, em Belém, Brasil, promove aos sábados, pela manhã, um evento que reúne muitos jovens em torno de jogos eletrônicos, o que tem possibilitado a formação de amizades entre esses jovens. Trata-se de uma forma de atrair os jovens para também conhecerem e passarem a utilizar a biblioteca em seus diversos serviços de informação e de promoção da leitura.

O que acontece no interior da instituição biblioteca pública, com toda a diversidade de serviços oferecidos a pessoas tão diversas, parece, aos olhos de um observador da ciência, um movimento intenso de mentes atentas ao conhecimento, ao novo:

A finalidade precípua da biblioteca pública é proporcionar recursos e serviços, numa diversidade de mídias, a fim de atender às necessidades de indivíduos e grupos em matéria de educação, informação e desenvolvimento pessoal, inclusive sua recreação e lazer. Ela desempenha importante papel no desenvolvimento e preservação de uma sociedade democrática ao oferecer ao cidadão o acesso a uma ampla e diversificada variedade de conhecimentos, ideias e opiniões (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 2).

O *Council for Public Libraries*, da Finlândia, referiu-se ao novo caráter a ser assumido pelas bibliotecas públicas finlandesas, como: “a biblioteca é um lugar de encontro de pessoas e ideias. Biblioteca: inspiração, surpresa, empoderamento” (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 2).

### 3.3 BIBLIOTECA PÚBLICA E INCLUSÃO SOCIAL

A promoção da leitura implica formação de cidadania, info-inclusão, inclusão social, exercício da responsabilidade social, objetivo maior da

biblioteca pública. Alguns autores conceituam a inclusão social por oposição ao conceito de exclusão: são processos sociais interdependentes, ligados à distribuição de renda e a oportunidades. Passerino e Montardo (2007, p. 5) não concordam com essa limitação do conceito e apresentam um conceito de inclusão social construído com base em diversas tendências e discussões:

Considera-se inclusão, portanto, o processo estabelecido dentro de uma sociedade mais ampla que busca satisfazer necessidades relacionadas com qualidade de vida, desenvolvimento humano, autonomia de renda e equidade de oportunidades e direitos para os indivíduos e grupos sociais que em alguma etapa da sua vida encontram-se em situação de desvantagem com relação a outros membros da sociedade (PASSERINO; MONTARDO, 2007, p. 5).

Como os usuários das bibliotecas públicas são de todas as idades e de todos os níveis culturais, essa instituição desenvolve produtos e serviços diversos, a fim de contemplar crianças, adolescentes, adultos jovens e adultos de idade avançada. Calixto *et al.* (2012), em um artigo intitulado *Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública*, apresentado em um congresso da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD) em Portugal, enfatizam a necessidade de assistência ao idoso:

[...] importa realçar a crescente preocupação com a solidão e o abandono dos idosos, facto que tem vindo a público através da descoberta de vários idosos mortos nas suas residências (muitas vezes, meses após a dita morte). Neste contexto é de singular importância a promoção de laços, de rotinas com os idosos, com vista a minimizar a solidão.

No mesmo artigo, Calixto *et al.* (2012) citam uma interessante conclusão de Aabo e Audunson (2012):

[...] enquanto lugar de encontro que não estabelece distinções, quer sociais, quer culturais, quer económicas ou de origem étnicas, etc., entre aqueles que a utilizam, a biblioteca pública assume uma particular qualidade que faz com que seja da sua natureza contribuir para a inclusão social.

A investigação empírica em diversos países tem demonstrado que a biblioteca pública funciona como um local de reunião de pessoas, contribuindo para a confiança e o bem-estar da comunidade, “assumindo assim desde logo um lugar na luta contra a exclusão social” (CALIXTO *et al.*, 2012).

Silvana Meirelles, coordenadora do Programa Mais Cultura, do Ministério da Cultura do Brasil, afirma que a cidade de Medellín na Colômbia, que era marcada pelo narcotráfico e pela violência, a partir de 2006, com a inauguração de bibliotecas-parque, “elevou o seu nível educacional, fator que contribuiu para a diminuição do índice de violência” (SILVANA..., 2010).

O Brasil aprecia o projeto de bibliotecas públicas da Colômbia para o combate da violência e inspira-se no modelo colombiano, embora a ação não tenha sido copiada em sua totalidade, pois, na Colômbia, a educação está muito ligada à questão da cultura e, no Brasil, ainda não se conseguiu essa aliança de maneira integral (SILVANA..., 2010).

*No meio da violência, um oásis de livros* é o título do texto publicado no periódico eletrônico *O Globo*, sobre as bibliotecas públicas de Medellín. O texto informa que uma das bibliotecas públicas de Medellín, a Biblioteca Municipal El Limonar, constitui uma “zona neutra” da cidade, localizada numa área em que há lutas entre treze (13) gangues, pelo poder e pelo território. Tal biblioteca precisou “abrir uma porta extra para evitar que um grupo ou outro fosse ‘privilegiado’ pelo único acesso que havia” (RIBEIRO, 2012).

No interior da Biblioteca El Limonar, os usuários convivem pacificamente usando a mesma mesa para atividades de leitura ou jogos de xadrez, e a neutralidade só é interrompida ao saírem da biblioteca, pois cada usuário dirige-se para o seu lado e voltam as disputas entre os bairros de Limonar 1 e Limonar 2 (RIBEIRO, 2012). Nesse caso, é evidente que o poder da biblioteca é maior do que a luta pelo poder que é travada pelos moradores dos bairros inimigos, pois ela consegue neutralizar a rivalidade entre eles e fazê-los conviver amigavelmente no interior de seu espaço.

Uma dona de casa chamada Donelia Cardona, de 63 anos, participante das oficinas de leitura para idosos, faz a seguinte declaração sobre a biblioteca: “ela é muito importante para nós, tem muitos serviços, empresta livros, tem muitas atividades. Também é um lugar para conversar com os vizinhos”. Tal declaração demonstra a satisfação de uma utilizadora da

biblioteca pelas oportunidades de realizar atividades de leitura e encontrar pessoas para conversar (RIBEIRO, 2012). A última afirmativa da dona de casa confirma o que já foi demonstrado anteriormente no tópico “ponto de encontro”, neste capítulo.

A primeira biblioteca-parque brasileira inspirada no modelo colombiano foi implantada em Manguinhos, no Rio de Janeiro, fazendo parte do Programa de Aceleração de Crescimento (PAC) e sendo equipada com recursos do Programa Mais Cultura. A área destinada à biblioteca foi totalmente urbanizada e é o “local de maior concentração de equipamentos sociais em uma comunidade carente da cidade” (SILVANA..., 2010), reunindo ludoteca, filмотeca, sala de leitura para deficientes visuais, acervo digital de música, cineteatro, cafeteria, acesso gratuito à Internet, sala para reuniões da comunidade, entre outros serviços.

As bibliotecas-parque da Colômbia fazem parte da prefeitura de Medellín, para a qual cultura e educação são prioridades, tanto que 40% do orçamento da prefeitura são direcionados para essas duas áreas, diferentemente do que ocorre no Brasil. Uma parte da administração das bibliotecas-parque na Colômbia é responsabilidade do governo, a outra parte é assumida por uma instituição semelhante ao Serviço Social do Comércio (SESC), no Brasil, mas a prefeitura de Medellín continua sempre investindo recursos no projeto (SILVANA..., 2010).

No Brasil, em Manguinhos, Rio de Janeiro, o gerenciamento da biblioteca-parque é feito pelo governo estadual com a participação da comunidade, o que é uma iniciativa positiva, por possibilitar geração de renda e emprego para os habitantes de Manguinhos. A escolha do local obedeceu aos critérios de menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), menor Índice de Desenvolvimento de Educação Básica (IDEB) e maiores índices de violência. A estratégia de colocar pessoas da comunidade para trabalhar no projeto objetiva desenvolver o sentimento de preservação dos equipamentos culturais (SILVANA..., 2010).

O fato de a população de Manguinhos usufruir da biblioteca-parque, que dispõe de sala de cinema, livros atuais, computadores, salas agradáveis, aumenta “a auto-estima dessas pessoas, que ao se sentirem pertencentes a um lugar terão orgulho de pertencer à sua comunidade” (SILVANA..., 2010).

Com oportunidade de emprego e acesso aos livros, ao cinema, à informação, as pessoas deverão criar novos hábitos, sendo info-incluídas e certamente melhorando em qualidade de vida, o que deverá contribuir para a redução da violência.

Em março de 2012, Colômbia, México, Espanha, Brasil, Equador, El Salvador e Chile reuniram-se em Medellín para definir o futuro do programa Iberbibliotecas, da *Secretaría General Iberoamericana*, cujo propósito é fortalecer a rede de bibliotecas públicas da região por meio da cooperação ibero-americana. Esse encontro, conforme destaca Leonor Esguerra Portocarrero, diretora de *Asuntos Culturales de la Secretaría General Iberoamericana*, objetivou especificamente formar um fundo de ajuda dos países-membros para ser usado no fortalecimento e na modernização das redes e dos serviços das bibliotecas públicas da região (COOPERACIÓN CUMBRES IBEROAMERICANAS, 2012).

O diretor do *Centro Regional para el Fomento del Libro en America Latina y el Caribe* (CERLALC), Fernando Zapata López, ao ressaltar a importância da adesão dos países ao projeto, afirma sobre as bibliotecas públicas de Medellín: “as bibliotecas públicas de Medellín são lugares emblemáticos que são vistos no imaginário coletivo como espaços para a educação e a convivência. São um verdadeiro exemplo de transformação social através da cultura” (COOPERACIÓN CUMBRES IBEROAMERICANAS, 2012).

De acordo com Jaramillo (2013), a instituição biblioteca pública “*transciende la función educativa (complemento a la tarea escolar) y la cultural (acceso a la información y conocimiento), para cumplir con la función política: contribuir a la transformación del sujeto y de la sociedad desde procesos de formación ciudadana.*”

Atender a um público tão diverso, como é o objetivo da biblioteca pública, ao mesmo tempo que representa uma grande dificuldade, também é uma oportunidade ímpar, que parece ser gratificante e rica para o trabalho de mediação, pois, em um mesmo local, reúnem-se pessoas diferentes, mas com objetivos iguais: a busca da informação. É, portanto, num contexto como esse, que não é comum, que se estabelece a oportunidade de promover a inclusão social de pessoas menos favorecidas, transmitindo os esclarecimentos obtidos

pela absorção de conhecimentos gerais e especiais e de tecnologias eletrônicas, hoje tão necessárias para a comunicação e o desenvolvimento pessoal.

### 3.4 MEDIAÇÃO TRADICIONAL E MEDIAÇÃO DIGITAL

O momento atual parece ser uma transição dos modelos tradicionais de mediação para os modelos oferecidos pelas novas tecnologias, a serem utilizados nos trabalhos em bibliotecas. De acordo com a literatura da área, ainda predomina, na maioria das bibliotecas públicas, a mediação custodial, a tradicional, mas já há iniciativas em mediação pós-custodial, as que utilizam as TIC, em muitas bibliotecas públicas.

A tendência é a adoção do novo modelo, o pós-custodial, pelas facilidades que a mediação digital oferece ao agilizar os serviços, proporcionando melhores resultados. A mediação passará a ser feita com apoio nas TIC e deverá somar-se, como item positivo, às características da biblioteca pública enquanto espaço físico propício à leitura e ao estudo e enquanto espaço de convivência, para melhor desempenho da responsabilidade social da instituição biblioteca pública.

Cada geração tende a tornar-se mais digital do que a anterior. A vida digital não pode ser negada ou detida. “Ela dispõe de quatro características muito poderosas, as quais determinarão seu triunfo final: a descentralização, a globalização, a harmonização e a capacitação” (NEGROPONTE, 2011, p. 216).

Para Negroponte (2011, p. 218), “a tecnologia digital pode vir a ser uma força natural a conduzir as pessoas para uma maior harmonia mundial”: vê-se hoje a colaboração entre as empresas, que antes só praticavam a competição; as escolas oferecem diversas perspectivas para as crianças examinarem uma mesma coisa, de modo a melhor conhecê-la. “O que as crianças estão aprendendo muito rapidamente é que conhecer um programa é conhecê-lo de muitos pontos de vista, e não apenas de um único” (NEGROPONTE, 2011, p. 218). E mais:

Essa criança está liberta da limitação imposta pela proximidade geográfica como único terreno para o desenvolvimento da amizade, da colaboração, do divertimento e da vizinhança. A tecnologia digital pode vir a ser uma força natural a conduzir as pessoas para uma maior harmonia mundial (NEGROPONTE, 2011, p. 218).



Nicholas Negroponte é um dos fundadores do *Media Lab* do *Massachusetts Institute of Technology* e é um autor otimista quanto ao futuro. Afirmar que a vida digital já está aí e sente-se feliz, pois os “bits de controle desse futuro digital estão mais do que nunca nas mãos dos jovens”. Segundo esse autor, as tecnologias digitais permitem capacitar as pessoas, e “o acesso, a mobilidade e a capacidade de produzir a mudança são os fatores que tornarão o futuro tão diferente do presente”.

Faz-se necessário, portanto, que as instituições promovam o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Para Fragoso e Blattmann (2003, p. 22), as bibliotecas públicas e as escolares podem desempenhar esse papel, especialmente para aqueles que, por razões socioeconômicas ou culturais, não têm acesso a essas tecnologias. Os bibliotecários deverão capacitar-se para fazer pesquisas de informação *online*, para atuar como facilitadores de mídias digitais, ampliando seu papel de agentes promotores de leitura e disseminadores de informação, fazendo uso dos novos suportes de informação agregados aos serviços realizados.

Já se percebe a presença das TIC nas bibliotecas públicas, ainda que em fase inicial. Para entender a mudança de paradigma na Biblioteconomia brasileira, é necessário fazer uma retrospectiva. Na década de 70 do século XX, a profissão de bibliotecário foi regulamentada no Brasil. Nessa altura, o centro da Biblioteconomia era o livro; o acervo norteava todos os procedimentos, métodos, técnicas e toda a organização das bibliotecas. O catálogo tradicional era o único elemento recuperador da informação contida no acervo. O serviço de referência referia-se a seu público como consultante, leitor, e só mais recentemente o termo utilizado passou a ser “usuário”. O estudo da Documentação, que em outros países teve início em 1930, no Brasil começa a ser feito em 1970. Chega também a microfilmagem, uma mudança tecnológica na armazenagem e na recuperação da informação; depois a Arquivologia, e mais recentemente a Museologia. “Estas mudanças não foram detectadas pela maioria como um todo, mas sim por uma minoria, que não conseguiu estabelecer novas âncoras e, de certa forma, perdeu-se espaço para outros profissionais” (VALENTIM, 1995).

Na década de 90 do século XX, surgem no Brasil sistemas sofisticados de informação; entretanto, os profissionais bibliotecários parecem não ter

incorporado aos seus serviços essas tecnologias. Hoje os serviços das bibliotecas já estão sendo automatizados e já há clareza sobre a mudança de paradigma, ou seja, o centro da Biblioteconomia desloca-se do acervo para a informação.

Nesse contexto de mudança de paradigma, é interessante mencionar estudos teóricos, como o de Rajagopalan e Rajan, de 1984, que, a partir das Cinco Leis de Ranganathan, fazem uma interpretação na qual substituem a palavra “livro” por “informação”, e “leitor” por “usuário”, entre outros enfoques. O novo trabalho é denominado “As Cinco Leis da Ciência da Informação”, focando o uso e o usuário da informação. Segundo Figueiredo (1992), esse estudo constituiu uma atualização que alargou e aprofundou os conceitos das Leis de Ranganathan.

Valentim (1995) elaborou um quadro que mostra a mudança de paradigma – a biblioteca em seu modelo antigo e no novo modelo (Quadro 49).

Quadro 49 – Mudança de paradigmas na Biblioteconomia.

Mudança de Paradigma	
Biblioteca - Antigo Modelo	Biblioteca - Novo Modelo
Estrutura Hierárquica	Estrutura Horizontal
Enfoque no Acervo	Enfoque na Informação
Organização Estática	Organização Dinâmica
Trabalho desenvolvido em serviços	Trabalho desenvolvido em Projetos
Gerenciamento Centralizado	Autogerenciamento
Conhecimentos Específicos	Conhecimentos Amplos
Relacionamento Competitivo	Relacionamento Cooperativo
Motivação Individual	Motivação de Equipes
Ações Controladas	Ações Inovadoras
Atendimento Pessoal	Atendimento Remoto
Pesquisa <i>In-loco</i>	Pesquisa Remota
Acervo Linear	Acervo Óptico
Linguagem Controlada	Linguagem Livre
Entrada de Dados Referenciais	Entrada do Texto Completo
Serviços <i>In-loco</i>	Serviços <i>Online</i>
Produtos Impressos	Produtos Automatizados
Utilização de sistemas de dados	Utilização de sistemas integrados
Utilização de mídia única	Utilização de Multimídia

Fonte: Valentim (1995).

Do acervo para a informação, a biblioteca promove hoje a descentralização dos serviços, característica de seu novo modelo, que deve ter uma estrutura horizontal, com a cooperação substituindo a competição entre as bibliotecas, e a pesquisa remota adicionando-se e enriquecendo a busca de informação antes realizada apenas no acervo local.

As bibliotecas continuarão com a custódia dos materiais educativos sólidos, com destaque para os livros. Mas elas se tornarão também gerenciadoras de linhas de comunicação com outros locais de conhecimento, com a condição de que as bibliotecas físicas controlem a qualidade das bibliotecas virtuais, decidindo quais conhecimentos existentes em outras instituições merecem menção pelos selecionadores e hiperorganizadores da biblioteca local (DERTOUZOS, 1998, p. 241).

A título de exemplo, cita-se a Biblioteca Luis Ángel Arango, da Colômbia, país que investe em bibliotecas públicas. Já em 1995, essa biblioteca lançou sua página na Internet e, em 1996, publicou seu catálogo completo. Hoje esse serviço é conhecido como biblioteca virtual, possui mais de 40 mil páginas de texto e 10 mil de imagens, e tem sido muito consultado pelos estudantes do ensino colegial. O objetivo desse esforço foi completar os materiais básicos de difícil acesso nas escolas (MARTÍNEZ, [200-?]).

Consultar uma biblioteca digital não é o mesmo que ir presencialmente a uma biblioteca real ou a um museu, mas serve para preparar uma visita territorial, física, pois já se adquire uma noção do conteúdo ali existente. Serve também para complementar uma visita feita à instituição física, com possíveis detalhes não vistos ainda. Além disso, serve para o exame detalhado de peças que não podem ser manuseadas nas bibliotecas ou nos museus físicos, por sua raridade, sob pena de serem danificadas. O mundo atual oferece mais alternativas para a busca de informações ao possibilitar, além do real, o virtual.

São muitas as ferramentas utilizadas na Internet hoje, e as redes sociais são das mais conhecidas, pois são muito utilizadas por internautas de todas as idades. Para conceituar redes sociais, a pesquisadora Regina Marteleto, do IBICT, no Rio de Janeiro (RJ), apresenta diversas significações de “rede” (*network*):

Sistemas de nodos e elos; uma estrutura sem fronteiras; uma comunidade não geográfica; um sistema de apoio ou um sistema físico que se pareça com uma árvore ou uma rede. A rede social, derivando deste conceito, passa a representar um conjunto de participantes autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados (MARTELETO, 2001, p. 72).

As bibliotecas públicas podem usar as redes sociais para atingir a sua meta de formação de leitores e, por conseguinte, de cidadania, uma vez que já está estabelecida e é reconhecida a força que a rede social tem na sociedade atual. A mediação digital deve passar a fazer parte da biblioteca pública física em seus serviços, e as redes sociais são ferramentas muito interessantes e de muita utilidade a serem incorporadas à mediação.

São comuns relatos de jovens, em bate-papos virtuais ou reais, ou em programas de televisão, a respeito de atividades realizadas nas redes sociais, em geral em *blogs*, especializados nos mais variados assuntos como, por exemplo, estética, culinária, comportamento. Nessas redes sociais, jovens interagem com outros jovens dos mais variados lugares do mundo e são até recompensados financeiramente por indicarem páginas que vendem os produtos por eles apreciados.

Esses jovens iniciam um *blog* despretensiosamente, apenas para comunicar alguns conhecimentos próprios acerca da sua maneira de agir, que pode envolver habilidades e facilidades a serem compartilhadas com os amigos internautas. Os acessos ao *blog* vão aumentando, aumentando, podendo até levar o blogueiro à celebridade. A força das redes sociais é tamanha que, da mesma forma que a Internet promove a fama de uma pessoa, pode dar-se também o contrário, isto é, pode acarretar desprestígio moral, se a notícia envolver fatos negativos de alguém.

As redes sociais, especialmente o *Facebook*, também publicam denúncias e podem servir para fortalecer a cidadania: ao combater a criminalidade, indicando as características de criminosos procurados pela polícia; ao prevenir acidentes provocados por quedas de árvores, com pessoas da comunidade informando as ruas em que há árvores propensas a queda; ao divulgar fotos de pessoas jovens e saudáveis que estacionam seus carros indevidamente em vagas de deficientes ou de idosos. Talvez a força da denúncia resulte do próprio anonimato do denunciante. O fato é que esse novo

tipo de denúncia pode surtir efeito e inibir atitudes negativas entre as pessoas da comunidade.

A biblioteca pública já conta com um serviço de referência entre suas atividades há muito tempo e, com a chegada das TIC, esse serviço pode avançar muito em eficiência. Historicamente esse serviço tem início no século XIX pela necessidade de orientar o leitor no uso da informação contida nas bibliotecas, principalmente depois da Revolução Técnico-Científica do século XVII e da Revolução Industrial, no século XVIII, que ocasionaram o aumento demasiado de publicações científicas para a formação de profissionais e para a espionagem industrial.

Ranganathan (1961, p. 53) refere-se ao serviço de referência como o serviço que estabelece o encontro do leitor com seus documentos de uma maneira pessoal. Ainda hoje o serviço de referência é assim compreendido, uma vez que persiste a ideia de que cabe ao bibliotecário orientar o usuário na busca da informação. As bibliotecas universitárias brasileiras desenvolveram seus serviços de referência bem mais do que as bibliotecas públicas, segundo o que a literatura da área demonstra e os encontros científicos apresentam em suas reuniões periódicas.

Barrero Robledo e Seoane García (2008) afirmam que, historicamente, as bibliotecas e os centros de documentação protegiam e guardavam a informação, e foram os principais distribuidores de conhecimento, de acesso aberto ou restrito, respondendo aos anseios da comunidade. Tradicionalmente, o canal de comunicação existente era unidirecional. Nele a biblioteca figurava como emissor e o usuário como receptor, não existindo a possibilidade de retroalimentação, havendo, assim, um baixo nível de conversação. Esclarecem as autoras:

*[a] Internet y las nuevas herramientas de comunicación e información, han contribuido a la modernización y mejora de los servicios bibliotecarios, que unido a una creciente alfabetización tecnológica de los usuarios ha hecho posible que en la actualidad dispongamos de un gran abanico de servicios de información y referencia, en donde profesionales de la información y usuarios-consumidores interactúan y se relacionan y colaboran en la búsqueda de la mejor respuesta a una demanda de información (BARRERO ROBLEDOS; SEOANE GARCÍA, 2008, p. 2).*

Ainda de acordo com Barrero Robledo e Seoane García (2008), atualmente não faz sentido falar de serviço de referência sem acrescentar o adjetivo “virtual”. A ALA, citada por Barrero Robledo e Seoane García (2008), assim define o serviço de referência virtual:

*Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea (BARRERO ROBLED0; SEOANE GARCÍA, 2008, p. 3).*

Desse modo, no serviço de referência virtual, o computador e as demais tecnologias de comunicação usadas permitem a comunicação entre usuários e bibliotecários independentemente do lugar e do tempo (BARRERO ROBLED0; SEOANE GARCÍA, 2008).

Segundo Márdero Arellano (2001), o serviço de referência virtual começou a ser oferecido nos Estados Unidos, via correio eletrônico, no final da década de 80 do século XX, época em que as bibliotecas começaram a disponibilizar os seus catálogos na Internet. O serviço prestado via correio eletrônico apresenta a vantagem do anonimato, caso seja conveniente, e o fato de possibilitar que o usuário envie e receba a informação no horário que lhe seja mais apropriado, além da vantagem de permitir imprimir o processo de consulta e o resultado da pesquisa.

Em 2001, o *Online Computer Library Center* (OCLC) e a *Library of Congress* (LC) celebraram um acordo objetivando a implantação de um protótipo de serviço de referência virtual, chamado *QuestionPoint*, considerado um marco na história do serviço de referência, que, para Diane Nester Kresh, diretora da *Public Service Collections* da LC, vem redefinir o papel da biblioteca e dos bibliotecários na era digital (BARRERO ROBLED0; SEOANE GARCÍA, 2008).

Para Barrero Robledo e Seoane García (2008), os principais pontos de mudança do tradicional para o digital podem ser resumidos da seguinte maneira:

- ampliam-se os meios de comunicação com os profissionais: destaca-se o uso de novas mídias que podem ser classificadas como sistemas de

referência por voz (videoconferência, por exemplo) e sistemas de referência por escrito (*chat*, *e-mail*, entre outros);

—desaparece a barreira física e temporal: a ferramenta selecionada para a comunicação modela o processo de interação e de resposta com o usuário, uma vez que existem as comunicações em tempo real, como nas mensagens instantâneas, nos *chats*, por exemplo, e há outras em que as respostas são enviadas posteriormente como nos *e-mails* e nos fóruns;

—a competência entre serviços aumenta ao serem eliminadas as barreiras físicas: os diferentes canais de comunicação facilitam a comunicação entre o mediador da informação e o usuário, que podem obter suas respostas com base em todo tipo de fonte de informação, consultadas de qualquer lugar, e o próprio usuário pode selecionar a fonte que deseja usar, uma vez que não estará vinculado às barreiras físicas – a competência do serviço de referência das bibliotecas aumenta, então, com a utilização dos motores de busca e de outros serviços *web*;

—os tipos de usuários atendidos aumentam: eliminando-se as barreiras físicas e temporais e com a diversidade de canais de comunicação, os usuários também se diversificam e aumentam, uma vez que qualquer pessoa com acesso à Internet pode tornar-se usuária dos serviços;

—automaticamente, geram-se repositórios de perguntas e respostas que podem atuar como perguntas frequentes: a automatização facilita a organização tanto das perguntas como das respostas, que, ao serem arquivadas de maneira pública, podem ser consultadas por outros usuários.

Pessoa e Cunha (2007), em artigo denominado *Perspectivas dos serviços de referência digital*, ao descreverem o panorama do serviço de referência, com a evolução do serviço tradicional para o virtual, apresentam as formas do serviço de referência virtual, com a utilização de ferramentas, como: correio eletrônico, chat (*softwares* de mensagens instantâneas, salas de bate-papo, *softwares* de *chat*), *web contact centers softwares*, videoconferência e projetos colaborativos de referência virtual (*question point cooperative* e *24/7 reference*; *virtual reference desk* (VRD)).

Antes do surgimento da *web*, o serviço de referência das bibliotecas já utilizava o telefone fixo para contato com os usuários; das ferramentas listadas

acima, o correio eletrônico, considerado por Bottari e Silva (2005) como precursor do serviço de referência virtual, mesmo não permitindo uma interação em tempo real, é o serviço mais encontrado nas bibliotecas públicas, pela facilidade de uso, uma vez que já é uma ferramenta conhecida do bibliotecário e do usuário, além de ser praticamente sem custo.

O *chat*, os *web contact centers softwares* e a videoconferência apresentam vantagens e desvantagens; contudo cabe ressaltar que, por meio deles, diferentemente do que ocorre com o correio eletrônico, é possível a interação em tempo real entre o usuário e o bibliotecário, que podem comunicar-se ao mesmo tempo. Como algo a ser superado nas bibliotecas, há o fato de que raramente essas instituições possuem pessoal disponível para prestar com exclusividade esses serviços, o que dificulta sua implantação.

Os projetos colaborativos de referência virtual são atualmente de grande proveito para as bibliotecas, uma vez que o trabalho em colaboração com as demais bibliotecas do projeto permitem a melhoria na qualidade dos serviços prestados e a expansão do horário de atendimento. Cada biblioteca contribui com uma parcela de seu tempo, respondendo às perguntas que lhe cabem; em retribuição, recebe uma cobertura completa das demais bibliotecas para atender à demanda de informação de seus usuários.

Para a implantação das ferramentas digitais, há necessidade de pessoal que domine seu uso, a fim de garantir a qualidade dos serviços oferecidos. Pessoas capacitadas e disponibilidade de tempo para a interação com o usuário são requisitos para a prestação dos serviços. Na literatura da área, porém, constata-se que, em geral, as bibliotecas públicas portuguesas e brasileiras não preenchem ainda todos os requisitos necessários acima referidos, o que, espera-se, deverá ser viabilizado em futuro próximo para possibilitar a implantação das mais diversas ferramentas digitais.

Por outro lado, lê-se, na notícia intitulada *Texas terá a primeira biblioteca sem livros físicos*, publicada na Internet, em 14 de janeiro de 2013, no site <olhardigital.uol.com.br>, que a cidade de Bexar, no Texas, receberá a *BiblioTech*, que conterá somente títulos em versões digitais. Um *e-reader*, livro eletrônico, poderá ser emprestado aos usuários por até duas semanas, sendo bloqueado após esse prazo. Essa biblioteca procederá como as demais, organizando o cadastro de seus usuários, anotando todos os seus dados



peçoais, para evitar furtos. A ideia da *BiblioTech* não é substituir as bibliotecas comuns, mas complementá-las, diz o seu idealizador, o juiz Nelson Wolff, que se inspirou na biografia de Steve Jobs (TEXAS..., 2013).

Na Rússia, há também um projeto interessante, denominado *Estabelecimento e desenvolvimento de um serviço de referência virtual de bibliotecas públicas de toda a Rússia*. Seu objetivo é otimizar os sistemas de referência e informação para os usuários das bibliotecas públicas, para facilitar mudanças sociopolíticas e econômicas. Informações podem ser encontradas em: <<http://www.library.ru/help/>> (KOONTZ; GUBBIN, 2012). Dentre outros exemplos de serviços virtuais oferecidos pelas bibliotecas públicas, destacam-se:

Bibliotecas do mundo inteiro estão oferecendo aulas sobre segurança na internet para crianças. O sistema de bibliotecas públicas do condado de Tampa-Hillsborough, nos EUA, emprega o programa NetSmart Kids que ensina segurança na Internet. <<http://www.hcplc.org/hcplc/justkids/adults/internet.html>>.

Uma rede de 25 bibliotecas (<http://smartinvesting.ala.org>) está atualmente disponibilizando recursos para mais de oito milhões de clientes de bibliotecas norte-americanas por intermédio de Smart investing@your library. Muitas dessas bibliotecas utilizam novas modalidades de contato com os clientes, inclusive o YouTube, o mundo virtual de Second Life e outras ferramentas de redes sociais (KOONTZ; GUBBIN, 2012, p. 57).

Em pleno século XXI, com a mudança de paradigma, passando a biblioteca a priorizar o usuário e não o livro, ou seja, a demanda de informação de seu usuário, o profissional bibliotecário deve adotar uma nova postura.

Muitas profissões perdem o sentido de existir com o avanço das tecnologias, como ocorreu com as dos copidesques, sineiros e moleiros. Outras nascem, como as de blogueiro político, *help desk* (assessoria na área de informática a pessoas físicas e jurídicas), *hackers* de segurança (previne ataque de *hackers* aos sistemas informatizados), arquiteto da informação (distribui os conteúdos nos *sites*), *webmaster* (gera e operacionaliza *sites*) e *webdesigner* (responsável pelo aspecto visual dos *sites* na web) (TARGINO, 2010).

No caso dos profissionais da informação, como os bibliotecários, há necessidade de modificações nas atitudes de trabalho, para que se tornem mais dinâmicos e capacitados a fim de assumir outros encargos além das

práticas habituais, como em programas de gerenciamento da informação na automação de bibliotecas e de instituições congêneres, entre muitas outras atividades (TARGINO, 2010).

Para o desenvolvimento das bibliotecas, a *International Federation of Library Associations* (IFLA) e a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) “encorajam os governos locais e nacionais e as organizações internacionais a desenvolver estratégias de digitalização e a criar bibliotecas digitais” (PORTUGAL, [2012?]).

O Manifesto da IFLA sobre as bibliotecas digitais, de fevereiro de 2011, objetiva atenuar a exclusão digital, uma lacuna de informação, e oferecer a todas as pessoas o acesso ao patrimônio mundial, cultural e científico. Amenizar a exclusão digital é um fator-chave para alcançar os objetivos de desenvolvimento do milênio, das Nações Unidas (IFLA, 2011).

O Manifesto da IFLA assim define uma biblioteca digital:

*A digital library is an online collection of digital objects, of assured quality, that are created or collected and managed according to internationally accepted principles for collection development and made accessible in a coherent and sustainable manner, supported by services necessary to allow users to retrieve and exploit the resources* (IFLA, 2011).

Dentre as recomendações feitas no Manifesto de Bibliotecas Digitais, destaca-se: as autoridades devem estar conscientes de que, no planejamento das bibliotecas digitais em todos os planos (nacional, regional e local), devem constar pessoal qualificado, edifícios e instalações adequados, planejamento integrado das bibliotecas e arquivos, financiamento e determinação de objetivos.

A preocupação de organismos internacionais com os direitos fundamentais das pessoas, especialmente com o acesso à educação, à informação, à cultura, é clara em diversos documentos, como manifestos e declarações de princípios. A Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, órgão do governo português (PORTUGAL, [2012?]), apresenta em seu *site* uma relação desses documentos, transcritos a seguir em ordem cronológica:

- Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994)
- Declaração de Lovaina (1998)
- Manifesto da Biblioteca Escolar da IFLA/UNESCO (1999)
- Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual (1999)
- *The Copenhagen Declaration* (1999)
- Manifesto da IFLA sobre Internet (2002)
- *Statement on Libraries and Sustainable Development* (2002)
- *The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom* (2002)
- Manifesto de Oeiras, a Agenda PULMAN para a Europa-e (2003)
- *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* (2005)
- Manifesto da IFLA sobre Transparência, Bom Governo e Combate à Corrupção (2008)
- *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto* (2009)
- *IFLA Library Statistics Manifesto* (2010)
- *IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries* (2011)

Todos esses manifestos e declarações de princípios citados são documentos fundamentais para a compreensão dos conceitos, missões e objetivos traçados para o desenvolvimento das bibliotecas. Um resumo de cada documento pode ser encontrado no *site* da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, no endereço

<<http://rcbp.dglb.pt/pt/servprof/documentacao/paginas/manifestos.aspx>>.

Os desafios do presente e do futuro das bibliotecas públicas deverão ser enfrentados por profissionais capacitados para o uso das TIC: o bibliotecário mediador da informação precisa interagir com o usuário por meio das tecnologias eletrônicas, que podem tornar mais eficazes as rotinas de trabalho tradicionais. Precisam-se criar mecanismos que possibilitem uma maior interação entre o bibliotecário e o usuário, propiciando a intervenção dos usuários, o que, além de atraí-los para a biblioteca, dá-lhes a oportunidade de manifestar suas ideias sobre os serviços de informação oferecidos. Dessa interação, podem surgir melhorias nos serviços da biblioteca, para atender às demandas dos usuários.

De acordo com Silva (2006, p. 21), “[...] só o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação”. A biblioteca pública propicia a informação às pessoas de todas as idades e classes sociais, inclusive a cultura digital, já presente, oferecendo o acesso gratuito à Internet. Tudo para todos, sem distinção de raça ou religião: a biblioteca pública reúne pessoas, promovendo encontros de amizade, enquanto oferece serviços diversos, com a informação impressa e eletrônica, constituindo-se em espaço de sociabilidade e instituição propulsora de conhecimento.

### 3.5 UM OLHAR SOBRE AS BIBLIOTECAS ESTUDADAS

As bibliotecas públicas portuguesas encontram-se em melhor situação que as bibliotecas brasileiras neste estudo, não só por estarem localizadas em edifícios apropriados, mas também por terem iniciado o uso de serviços eletrônicos bem antes do que as brasileiras.

A automação dos catálogos já é um fato nas bibliotecas portuguesas, o que as favorece, dando visibilidade aos seus acervos, que estão disponíveis para todos os utilizadores em Portugal e no mundo, por meio da Internet. É bem verdade que há necessidade de aperfeiçoar esse serviço, porque, muitas vezes, há recuperação de assuntos sem relevância, mas é apenas uma questão de ajustes no seu funcionamento.

Bem mais sério é o problema dos catálogos das bibliotecas públicas brasileiras estudadas, que necessitam de solução urgente, uma vez que nenhuma apresenta ainda seu catálogo *online*. A biblioteca Arthur Vianna encontra-se em mudança, implantando o *software* Pergamum, pois o anterior, o Arches Lib, não teve bons resultados. A mesma mudança de *software* foi observada nas bibliotecas de Icoaraci e de Ananindeua, o que está retardando a divulgação do catálogo *online*. A situação mais delicada é a da biblioteca de Marituba, que ainda está a estudar a implantação de um catálogo e nem possui sequer um computador para iniciar os serviços eletrônicos.

A técnica de observação das bibliotecas permitiu acompanhar de perto o seu funcionamento. É interessante destacar situações como o uso das TIC na Biblioteca Arthur Vianna, que, em 2009, não oferecia computadores aos seus usuários, nem tinha infraestrutura para oferecer aqueles que traziam seus

próprios computadores. Entretanto, a situação foi mudando ao longo do desenvolvimento desta investigação. Desde 2011, a biblioteca oferece aos seus utilizadores onze (11) computadores. Em junho de 2013, houve uma melhoria na biblioteca: foi implantado um telecentro com 100 computadores disponíveis para as pesquisas, recurso procedente de projeto submetido pela biblioteca ao edital publicado pelo Banco do Brasil.

Com relação aos edifícios em que estão instaladas as bibliotecas públicas desta investigação, constata-se que as bibliotecas portuguesas estão em melhor situação que as brasileiras, pois ocupam prédios bem conservados e apropriados ao seu funcionamento, o que não ocorre com algumas das bibliotecas brasileiras.

A segurança nas bibliotecas não está bem resolvida, nem em Portugal, nem no Brasil, mas, levando-se em consideração que o índice de criminalidade no Brasil é muito acentuado, nesse país a falta de segurança é mais grave.

Outro fator observado é o horário de funcionamento das bibliotecas – que necessita de mudanças. No Brasil, não é comum o funcionamento das bibliotecas aos sábados e domingos, salvo algumas exceções. Em Portugal, entre as bibliotecas estudadas, observou-se uma maior quantidade funcionando aos sábados, mas não aos domingos. A situação é diferente nos Estados Unidos da América e nos países do norte da Europa, nos quais os cidadãos que estão de folga do trabalho, aos sábados e domingos, podem usufruir de leitura, lazer e cultura gratuitamente, nas bibliotecas públicas.

As bibliotecas públicas brasileiras deste estudo situam-se na região Norte do Brasil, localizada bem distante da área de maior desenvolvimento, que é a região Sudeste; ao contrário, as bibliotecas portuguesas estudadas estão situadas na Área Metropolitana do Porto, região bem desenvolvida de Portugal. A região Norte do Brasil tem muitos problemas relativos à pobreza, o que pode ser amenizado, no tocante à educação e à cultura, com a existência de bibliotecas públicas. Nas palavras de José Mindlin, bibliófilo brasileiro que se preocupava muito com a educação e a leitura:

Uma família que vive com um, dois ou três salários mínimos evidentemente não pode comprar livros. A solução seria oferecer mais bibliotecas públicas. Nós devíamos seguir o exemplo dos Estados Unidos onde cada cidadezinha tem uma biblioteca pública (AZEVEDO, 2006, p. 12).

Observou-se que é grande o número de pessoas de baixa renda que utilizam os serviços das bibliotecas públicas, um espaço confortável e propício para suas atividades intelectuais. Lá encontram informações relevantes para desenvolver suas pesquisas, consultando tanto os acervos locais, como o acervo de outras instituições, por meio do acesso eletrônico. Além disso, a biblioteca é um espaço de sociabilidade, no qual as pessoas interagem e tornam-se amigas.

Foi possível constatar todas essas características nas bibliotecas deste estudo, especialmente na menor delas, a Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros. Localizada no município de Ananindeua, no Pará, Brasil, das oito (8) bibliotecas estudadas nesta investigação, é a que possui o menor acervo, reunindo cerca de cinco mil (5.000) itens em sua coleção, mas tem promovido o encontro entre as pessoas da comunidade onde está inserida, com a realização de projetos sociais que atraem as pessoas para a biblioteca, para leitura, pesquisa, apreciação de filmes, visitas culturais, aulas de informática, entre outras atividades.

Como foi referido anteriormente, no capítulo que apresenta os dados empíricos deste estudo, a mediação desenvolvida na Biblioteca Pública Municipal Prof.<sup>a</sup> Therezinha Gueiros é bem dinâmica, de modo que sua atuação faz-se notar na comunidade. Não só as crianças, mas também seus pais e outros parentes adultos participam das atividades promovidas pela biblioteca, que se tornou um ponto de encontro entre as pessoas.

De acordo com o relato de uma pesquisadora da área de História, que estuda a cidade de Belém e é usuária da Biblioteca Arthur Vianna, o espaço físico da biblioteca pública oferece ao utilizador um local climatizado e iluminado, com mesas e cadeiras à disposição e ambiente agradável, sempre havendo outros utilizadores a ler ou a escrever. Tudo isso predispõe quem chega para o exercício intelectual da leitura e da escrita. Muitas vezes, o pesquisador precisa de estímulos para realizar suas atividades, e o fato de poder frequentar um ambiente favorável como o da biblioteca pública incentiva-o à produção científica.

Mesmo os rumores de algumas conversas, especialmente em grupos de jovens estudantes, em nada incomodam os pesquisadores e até contribuem

para o seu bem-estar, pelo fato de estarem lado a lado com jovens que irradiam sua alegria e vitalidade.

O papel social da biblioteca pública, que recebe pessoas tão diversas em seu interior, é percebido por um observador científico que seja capaz de ver um ponto de encontro na sala de leitura, entre leitores que nem precisam conversar entre si para sentirem-se acompanhados por outros leitores, em seu ato de ler. A biblioteca pública é um espaço de sociabilidade; sua característica principal é seu papel social.

Com base no que foi estudado, teórica e experimentalmente, nesta tese, nas oito (8) bibliotecas públicas de dois (2) países bem distantes física e culturalmente, pode-se afirmar que a biblioteca pública, em seu modelo físico, oferecendo entre os seus serviços a biblioteca virtual e demais serviços eletrônicos, está apta a permanecer ainda por longo tempo. Constatou-se que essa instituição, pelo trabalho que realiza, de responsabilidade social, de esclarecimento de pessoas, especialmente das menos favorecidas, tende a continuar a oferecer seus serviços que permitem a absorção de conhecimentos – o que significa inclusão social e, mais recentemente, também inclusão digital.

### 3.6 ESTRATÉGIAS RECOMENDADAS

- As bibliotecas públicas podem tornar-se mais agradáveis, como as livrarias dos *shoppings*, que são espaços de convivência, com sofás para acolher os leitores confortavelmente.
- As bibliotecas públicas podem conter salas mais “democráticas”, com possibilidades de haver ruídos, música ambiente, com uma abordagem menos solene do livro, mantendo-se, é claro, as salas destinadas aos leitores que preferirem ler em ambiente silencioso.
- As bibliotecas públicas podem aumentar o seu tempo de funcionamento semanal para atender aos usuários que necessitam do espaço de leitura e de convivência e só dispõem de tempo livre nos finais de semana.
- As bibliotecas públicas podem ter um espaço destinado ao troca-troca de livros a fim de atender às pessoas que querem doar os livros já lidos e

receber novos livros em troca, o que às vezes também propicia novas amizades e encontros prazerosos entre as pessoas.

- As bibliotecas públicas precisam organizar-se melhor administrativamente, elaborando organograma próprio, que apresente todas as suas divisões e seções.

- É imprescindível a criação de página própria na *web*, uma vez que a Internet pode facilitar o *marketing* dos produtos e serviços da biblioteca no mundo todo, favorecendo a sua visibilidade.

- Há necessidade de treinamento ou capacitação em mediação para os profissionais, no que diz respeito tanto ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), quanto aos relacionamentos humanos. A literatura da área refere a dificuldade dos mediadores para lidar com a passagem do modelo de mediação tradicional para o digital.

- O uso das TIC pode proporcionar ao usuário mais interação com a biblioteca. Por isso, é necessário que as bibliotecas mantenham os seus serviços nas redes sociais, utilizando ferramentas como *Facebook*, *blog*, entre outras, utilizadas na *web 2.0*. Essas ferramentas precisam ser ativas, apresentando propostas interessantes para chamar os usuários a participar com suas sugestões sobre os serviços, incentivando a criatividade e fortalecendo a relação do usuário com a biblioteca. A biblioteca poderá criar novos serviços para atender às novas demandas de informação surgidas nesses diálogos virtuais.

- É necessário automatizar os catálogos das bibliotecas ou aperfeiçoar o funcionamento dos que já se encontram automatizados, para expandir o público universalmente com a divulgação dos acervos.

- As bibliotecas públicas podem ser mais eficientes utilizando as TIC em todos os seus produtos e serviços, tornando virtual o seu serviço de referência e oferecendo aos seus utilizadores um acesso de boa qualidade à Internet. O uso das TIC torna as bibliotecas mais atuantes, pois esses recursos, além de melhorar os serviços oferecidos, atraem os utilizadores, que passam a ter maior frequência, e as bibliotecas públicas ficam mais “visíveis” na comunidade.



- A promoção da leitura está diretamente ligada à formação da cidadania e é uma característica marcante da biblioteca pública, que deve ser mantida e aperfeiçoada como contribuição à comunidade em que a biblioteca está inserida. Esse trabalho das bibliotecas públicas também pode ser mais bem realizado com a utilização dos suportes eletrônicos de informação. É possível oferecer aos usuários necessitados um treinamento para o uso das TIC, o que promove a inclusão social, bem como possibilita a interação com usuários conhecedores da tecnologia digital, especialmente os nativos digitais.
- É necessário conscientizar os governantes da importância dos trabalhos oferecidos pelas bibliotecas públicas a fim de que elas sejam contempladas com maiores investimentos financeiros para seus produtos e serviços.



## CONCLUSÃO

A nova biblioteca pública – aberta, na qual crianças, jovens e adultos podem escolher suas leituras diretamente nas estantes, com mediadores da informação ao alcance, para facilitar o acesso e na qual se pode optar por sentar no chão ou em poltronas confortáveis que estimulam o ato de ler – ainda aparece, tímida, aqui e ali, mas deve multiplicar-se, dada a importância da leitura. A base de qualquer conhecimento é a leitura, e ela precisa ser um prazer, e não uma obrigação. Por isso, a biblioteca pública propõe-se a promover o ato de ler.

Ser compreendido é o desejo de todo escritor, cujo ofício visa instigar em todos o exercício da imaginação. Ao permitir a decodificação do sentido do conteúdo dos textos criados pelo autor, a leitura possibilita o conhecimento, contribui para a tomada de decisões acertadas, que favoreçam a melhor qualidade de vida, necessária em uma sociedade cada vez mais complexa como a de hoje, com o advento das novas tecnologias de informação e comunicação. As novas tecnologias trazem facilidades para a realização das atividades profissionais e pessoais; cada tecnologia tem seu próprio espaço, seu próprio tempo, bem como seu próprio público, devido às diversidades entre os países e, portanto, entre as culturas existentes.

Na área da Biblioteconomia, surgem as bibliotecas virtuais, que ampliam os horizontes, podendo levar a informação a cada vez mais utilizadores, independentemente das distâncias físicas. Há, porém, necessidade de maior capacitação dos profissionais da informação – os mediadores, especialmente os bibliotecários –, bem como de aquisição de equipamentos apropriados para a instalação e o uso dessas tecnologias.

A maior dificuldade enfrentada nesta investigação consistiu no fato de terem sido estudadas oito (8) bibliotecas em dois (2) continentes diferentes e distantes entre si cerca de quatro mil milhas, com um oceano ao meio. Entre as bibliotecas investigadas foram então selecionadas duas (2) para receber maior tempo de observação e estudo, por apresentarem circunstâncias mais favoráveis quanto à localização, à importância na comunidade, entre outros fatores. Trata-se da Biblioteca Almeida Garrett, em Portugal, e da Biblioteca Arthur Vianna, no Brasil, nas quais o estudo resultou em maior número de

entrevistas realizadas com os mediadores, como também em maior número de situações de observação do comportamento dos usuários.

Esta investigação não teria sido a mesma se tivesse sido realizada via *online* por meio de questionários ou inquéritos, pois isso não favoreceria a espontaneidade dos mediadores no relato de suas experiências, como se pôde observar nas entrevistas com perguntas abertas, com um simples roteiro norteador e o estabelecimento de confiança entre entrevistado e entrevistador. Além disso, o estar presente nas bibliotecas em estudo possibilitou a observação do comportamento dos usuários; às vezes conversas informais serviram para melhor compreender suas necessidades, suas satisfações e insatisfações informacionais.

Uma das evidências com relação às bibliotecas públicas brasileiras é que elas parecem ser “invisíveis” para a população, situação já relatada anteriormente, no capítulo da pesquisa empírica. De fato, em geral, as pessoas não sabem informar onde se localiza a biblioteca pública, mesmo estando nas proximidades. A biblioteca pública brasileira precisa ir ao encontro de seu usuário e fazer-se conhecer, oferecendo seus produtos e serviços já modernizados com as novas tecnologias eletrônicas e o acesso gratuito à Internet. Nas bibliotecas portuguesas, de maneira geral, as pessoas interrogadas conheciam o endereço da biblioteca pública situada nas proximidades.

Ainda assim, o resultado do trabalho de observação do funcionamento da biblioteca e das entrevistas com os mediadores que constituíram a pesquisa empírica revelou uma grande riqueza cultural na biblioteca, na qual se reúnem pessoas diferentes em idade, gênero, nacionalidade, raça, religião, situação social e intelectual, mas iguais enquanto buscadores de informação.

A biblioteca pública parece um palco lotado de personagens ativos em torno da informação demandada e dos mediadores a atendê-los, tal a diversidade de pessoas ali reunidas. A biblioteca pública possui um acervo geral para o público geral, tudo para todos, diferentemente das bibliotecas especializadas, que trabalham com um público especializado, sendo frequentadas por pessoas com necessidades informacionais semelhantes entre si, portanto não havendo tanta diversidade entre os seus utilizadores. Uma categoria de usuário especializado a ser destacada na biblioteca pública é a

dos historiadores, em especial daqueles que realizam investigações científicas sobre as cidades, uma vez que há nos acervos informação sobre a história da cidade na qual a biblioteca está sediada.

A observação realizada permitiu descobrir usuários que, além de ler, estudar, trabalhar a informação, também têm prazer em fazer amizades na biblioteca, o que a literatura atual está denominando “ponto de encontro” nas bibliotecas públicas. Isso confirma a importância dada pela biblioteca pública ao seu papel social. Ela aproveita o seu espaço físico para promover a leitura, tanto em suportes impressos quanto eletrônicos, ajudando as pessoas em suas necessidades informacionais, para que se sintam mais capazes de tomar decisões na vida. A biblioteca pública funciona, realmente, como um espaço de sociabilidade.

Considerando os fatos observados e o estudo da mediação realizado nas oito (8) bibliotecas públicas selecionadas para esta investigação, a pesquisa indica que a instituição biblioteca pública permanecerá ainda por longo tempo, especialmente por sua atualização, que está sendo feita gradualmente, pela incorporação das novas tecnologias em todos os seus serviços.

“Sobreviverão as bibliotecas públicas?” Tal pergunta faz pensar na diversidade cultural das populações e no tempo que levará ainda para que sejam vencidas as dificuldades, principalmente por causa da existência de poucos recursos para implantar as novas tecnologias e capacitar as pessoas, havendo tantas diferenças entre os países e dentro dos próprios países, entre as suas várias regiões. As bibliotecas públicas, em seu espaço físico, podem continuar a contribuir para o avanço da qualidade de vida, especialmente por estarem agregando as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), para melhor oferecer a informação, e por disporem de um espaço propício para atividades intelectuais, culturais e sociais, tanto nos centros desenvolvidos, quanto nos mais longínquos e carentes municípios.

A análise da literatura em geral e da realidade dessas oito (8) bibliotecas deverá, ao ser divulgada, explicitar o quanto a instituição biblioteca pública em seu espaço físico ainda é necessária por estar a trabalhar em prol do social. Dispor de um espaço físico agradável, com literatura abundante sobre assuntos gerais e especiais, com possibilidades de uso das TIC, especialmente do

acesso à Internet, e com a orientação e a assistência de profissionais a oferecer serviços e produtos de informação, constitui um bem social inestimável.

Essa instituição é valorizada por uma gama variada de usuários: universitários, pesquisadores profissionais, especialmente os especialistas em história das cidades; adultos apreciadores de boa literatura, pessoas da terceira idade, já reformadas, que se sentem bem acolhidas, leem e fazem amigos na biblioteca; estudantes do nível colegial, estudantes em fase de transição do colegial para o nível universitário; crianças que iniciam o processo de formação de leitores nas seções infantis das bibliotecas públicas; leitores especiais, como os deficientes visuais, que desfrutam da leitura, assessorados por profissionais com habilidades no uso de tecnologias adequadas, e também fazem amigos e melhoram sua qualidade de vida graças ao que lhes oferece a biblioteca pública. Nos serviços especiais destinados aos deficientes visuais, destaca-se a Biblioteca Pública Arthur Vianna, do Brasil, por possuir uma seção específica denominada Seção Braille, com vários funcionários e a oferta de diversos serviços especializados, como já foi descrito no capítulo da pesquisa empírica.

A biblioteca pública constitui um ponto de encontro, tanto para intelectuais quanto para pessoas simples de comunidades carentes, como é demonstrado no tópico “ponto de encontro” no último capítulo da segunda parte desta tese. Esse fato, aliado ao poder que tem a biblioteca pública de apaziguar conflitos entre pessoas inimigas em seu interior – situação descrita no tópico “inclusão social”, também contido no capítulo acima referido –, por si só justifica a permanência dessa instituição que, além de promover a leitura e, por conseguinte, de formar cidadãos, propicia um espaço de convivência no qual é evidente o prazer que sentem as mais diversas pessoas, pertencentes a todas as classes sociais, ao absorver conhecimentos.

A soma de alguns fatores – como a possibilidade de boa leitura, um espaço físico de qualidade, o uso das TIC e a perspectiva de novas relações de amizade – indica que a instituição biblioteca pública ainda se faz necessária e poderá permanecer fisicamente por longo tempo, a oferecer seus produtos e serviços que contribuem para o bem social. Essa constatação fundamenta-se nas diretrizes da IFLA, segundo as quais um dos papéis da biblioteca pública

como instituição social é ser um ponto de encontro ou espaço de convivência. Tudo isso vai ao encontro da proposta emergente na literatura da área e é confirmado empiricamente pelos resultados desta pesquisa.

Nos dias de hoje, nas mais diversas situações de vida, temos várias opções e escolhemos a mais interessante para aquele momento, como, por exemplo, comprar objetos em loja física ou por meio do comércio eletrônico. No caso em estudo, é possível escolher entre usar a biblioteca virtual ou a biblioteca física, territorial. Pode-se consultar a biblioteca virtual, pela simples busca da informação. Pode-se consultar a biblioteca física para obter a informação, mas também para usufruir do espaço de convivência, por ser um lugar agradável, propício ao estudo e à concentração, necessários para a leitura e os trabalhos intelectuais. Desse modo, conclui-se pela hipótese da permanência da biblioteca pública em espaço físico, pois ela faz bem mais do que atender à demanda de informação: ela exerce uma função social relevante nas comunidades em que atua.

O espaço físico da biblioteca pública é especialmente importante para as pessoas menos favorecidas, pois nessa instituição podem obter treinamento no uso das TIC e utilizar essas tecnologias em suas atividades, para responder a suas necessidades informacionais. De acordo com relatos de utilizadores já citados nos capítulos anteriores, o espaço físico das bibliotecas públicas possibilita também a satisfação pessoal no encontro com pessoas, a formação de novas amizades e o aprofundamento de amizades anteriores. Tudo isso resulta do próprio papel social da instituição, cuja meta maior é a promoção da leitura: alicerçando suas atividades na filosofia da responsabilidade social, a biblioteca pública é uma instituição comprometida com o bem social da comunidade em que está inserida e é reconhecida por essa característica pelos órgãos internacionais, especialmente pela UNESCO.

A crise econômica mundial repercutirá provavelmente nas bibliotecas públicas, dificultando a captação de recursos, o que sempre foi, ao longo do tempo, seu grande problema. É fato que a melhoria das bibliotecas está, muitas vezes, diretamente relacionada com os esforços pessoais de seus profissionais.

Essa ameaça dificultará, talvez, um desenvolvimento maior das tecnologias eletrônicas tão necessárias para a maior eficácia das bibliotecas.

Entretanto, é necessário conscientizar as autoridades públicas do grande potencial da biblioteca pública enquanto espaço de sociabilidade: com a integração das tecnologias de informação e comunicação (TIC) a todos os seus serviços e produtos, a biblioteca pública poderá contribuir para a melhor qualidade de vida de seus utilizadores, no presente e no futuro, como um espaço de cidadãos, tanto no ambiente real, quanto na realidade virtual.



## REFERÊNCIAS

AABO, Svanhild; AUDUNSON, Ragnar; VARHEIM, Andreas. How do public libraries function as meeting places? **Library & Information Science Research**, v. 32, p. 16-26, 2010.

AFONSO, Marta Alexandra Dias; MELÃO, Nuno Filipe Rosa. Para uma tipologia socio-económica da área metropolitana do Porto: uma análise estatística multivariada. **Revista de Estudos Politécnicos**, v. 5, n. 8, p. 215-242, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n8/v5n8a11.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2013.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 17 ago. 2010.

ALVIM, Luísa; NUNES, Manuela Barreto. As Bibliotecas 2.0 são redes de comunicação? Contributo para o estudo sobre a utilização das tecnologias da Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 10., Guimarães, 2010. **Actas...** Guimarães: BAD, 2010. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/204/200>>. Acesso: 1 ago. 2012.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. The State of America's Libraries 2013. **American Libraries**, Digital Supplement, 2013. Disponível em: <<http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2013/public-libraries>>. Acesso em: 17 jul. 2013.

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em: 28 jul. 2011.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez. 2009.

ÁREA METROPOLITANA DO PORTO. **A AMP**: as áreas metropolitanas, [201-?]). Disponível em: <<http://www.amp.pt/gca/index.php?id=75>>. Acesso em: 12 jan. 2013.

AZEVEDO, Margarete. O livreiro de São Paulo. **Kalunga**, v. 34, n. 191, p. 12-13, dez. 2006. Entrevista com o bibliófilo José Mindlin.

BARRERO ROBLEDÓ, Vanessa; SEOANE GARCÍA, Catuxa. La evolución de los servicios de referencia digitales em La web 2.0. In: CONGRESO DE ANABAD, 8., Madrid, 2008. [**Atas...**] Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12498/>>. Acesso em: 17 dez. 2012.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mediações digitais. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago09/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/F_I_art.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2012.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os documentos de amanhã: a metáfora, a escrita e a leitura nas narrativas em formato digital. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, fev. 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/fev09/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/fev09/F_I_art.htm)>. Acesso em: 25 out. 2012.

BASTOS, Marco Toledo de Assis. Do sentido da mediação: às margens do pensamento de Jesús Martín-Barbero. **Revista Famecos**: mídia, cultura e tecnologia, Porto Alegre, v. 1, n. 35, p. 86-89, abr. 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/famecos/article/view/5369/4888>>. Acesso em: 19 set. 2012.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. Trad. João Cuter. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista *et al.* **A inclusão digital e as bibliotecas públicas no Brasil**. Bauru: 2008. 1 CD-ROM.

BERTRAND, Anne-Marie. **Bibliothèque Publique et Public Library**: essai de généalogie comparée. Villeurbanne: Presses de l'enssib, 2010. (Collection Papiers. Série Généalogies).

BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010.

BIBLIOTECA PÚBLICA ARTHUR VIANNA (Pará). **Apoteose do conhecimento**: Biblioteca Pública Arthur Vianna – 140 anos de informação na Amazônia. Belém: 2011. Catálogo da Exposição realizada na XV Feira Pan-Amazônica do Livro, de 02 a 11 de setembro de 2011, em Belém, Pará, Brasil.

BIBLIOTECA MÁRIO DE ANDRADE (São Paulo). **Projeto Memória Oral**: Sonia Azambuja. São Paulo, 2008. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/upload/Depoimento\\_Sonia\\_Azambuja\\_1257363127.pdf](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/upload/Depoimento_Sonia_Azambuja_1257363127.pdf)>. Acesso em: 8 fev. 2013.

BLATTMANN, Ursula; FRAGOSO, Graça; VIAPIANA, Noeli. Bibliotecas Públicas Estaduais na Internet. **Rev. ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 11, n. 2, p. 315-332, ago./dez. 2006.

BORGES, Jorge Luis. **Borges, oral & Sete noites**. Trad. Eloisa Jahn. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BOTTARI, C. T. R.; SILVA, N. C. Serviços de referência virtual: subsídios para implantação em bibliotecas brasileiras. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 3., 2005, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2005.

BRASIL. **Lei Complementar n.º 14, de 8 de junho de 1973**. Estabelece as regiões metropolitanas de São Paulo, Belo Horizonte, Porto Alegre, Recife, Salvador, Curitiba, Belém e Fortaleza. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/Lcp14.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp14.htm)>. Acesso em: 12 jun. 2012.

BRASIL. Ministério da Cultura. **Livro, leitura e literatura**: Portaria suspende repasse de recursos para municípios sem biblioteca. 2010. Disponível em: <http://www.cultura.gov.br/site/2010/12/02/livro-leitura-e-literatura-6/>. Acesso em: 26 mar. 2011.

BRASIL. Ministério da Cultura. **Primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais**, 2010. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/2010/04/30/primeiro-censo-nacional-das-bibliotecas-publicas-municipais/>>. Acesso em: 5 maio 2012.

BRIET, Suzanne. **O que é documentação**. Trad. Maria Nazareth Fendt. Niterói: Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, 1970.

CALIXTO, José António. Bibliotecas para a vida. In: CALIXTO, José António (Org.). **Bibliotecas para a vida**: literacia, conhecimento, cidadania. Lisboa: Colibri; Évora: CIDEHUS/UE, 2007. p. 7-9. (Bibliotecas: estudos e colóquios, 15).

CALIXTO, José António *et al.* Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa. **Actas...** Lisboa: BAD, 2012. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340/pdf>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: <[http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2012.

CARDOSO, Ana Claudia Duarte *et al.* A estrutura socioespacial da região metropolitana de Belém: de 1990 a 2000. **Novos Cadernos NAEA**, Belém, v. 10, n. 1, p. 143-183, dez. 2006. Disponível em:

<<http://www.periodicos.ufpa.br/index.php/ncn/article/view/76/148>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

CARR, Nicholas. Is Google Making us Stupid? **The Atlantic's Magazine**, Jul. /Aug. 2008. Disponível em: <<http://www.theatlantic.com/magazine/toc/2008/07/>>. Acesso em: 15 jan. 2011.

CASQUEIRA, Natália Maria Azevedo. **Políticas culturais, turismo e desenvolvimento local na Área Metropolitana do Porto**: um estudo de caso. 2007. Tese (Doutorado em Sociologia) – Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2007. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id06id1203&sum=sim>>. Acesso em: 10 set. 2012.

CASTELLS, Manuel *et al.* **Comunicação móvel e sociedade**: uma perspectiva global. Trad. Rita Cheta. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2009.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 10. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).

CAVALCANTE, Flávia Costa. O processo de metropolização de Belém: ponto de partida para a formação da metrópole dispersa. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE GEOGRAFIA URBANA, 12., 2011, Belo Horizonte. [**Anais...**]. Belo Horizonte: UFMG, 2011. Disponível em: <<http://xiisimpurb2011.com.br/app/web/arq/trabalhos/7656be2635f550c0f157da2580b2dd16.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro**: do leitor ao navegador. Trad. Reginaldo de Moraes. São Paulo: Editora UNESP/ Imprensa Oficial do Estado, 1999.

CITELLI, Adilson. **A maior biblioteca rural do mundo**: lições de um educador sertanejo. São Paulo: ECA/USP, 2012. Disponível em: <<http://www.cca.eca.usp.br/noticia/955>>. Acesso em: 3 dez. 2012.

COLBERT, Marcelle. Biblioteca Pública é o novo ponto de encontro de moradores de Niterói. **Imprensa RJ**, 13 jan. 2012. Disponível em: <<http://www.rj.gov.br/web/imprensa/exibeconteudo?article-id=744223>>. Acesso em: 11 dez. 2012.

COOPERACIÓN CUMBRES IBEROAMERICANAS. **Iberbibliotecas, em Medellín**. 2012. Disponível em: <<http://cooperacioniberoamericana.org/es/node/118>>. Acesso em: 8 fev. 2013.

CORREIA, Sandra. **Área Metropolitana do Porto**. 27 jan. 2013. Disponível em: <<http://umabatatanacidade.blogspot.com.br/>> Acesso em: 13 fev. 2013.

COSTA, João Joaquim Campos da. **Agenda Compromisso com a Educação Pública no Estado do Pará de 1995 a 1998**: uma análise crítica. 2000.

Dissertação (Mestrado em Educação-Currículo)- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2000.

CRUZ, Ernesto. **A história da Biblioteca e Arquivo Públicos do Pará**. Belém: Conselho Estadual de Cultura, 1971.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa**. 4. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Lexikon, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 2-17, jan./abr. 2008. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/221/388>>.

Acesso em: 9 out. 2012.

CUNHA, Murilo Bastos da; PESSOA, Patrícia. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em:

18 out. 2012.

CUNHA, Vanda Angélica da. **Profissional da Informação na Biblioteca Pública Contemporânea: o bibliotecário e a demanda por educação continuada**. Salvador: UFBA, 2002. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação.

DALBOSCO, Vagner; VIERA, Angel Freddy Godoy. Mediação tecnológica da Informação no parlamento: estudo de uma assembléia legislativa no contexto brasileiro. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 21, n. 3, p. 119-130, set./dez. 2011. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/10332>>.

Acesso em: 4 jul. 2012.

DARTON, Robert. **A questão dos livros: passado, presente e futuro**. Trad. Daniel Pellizzari. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, n. 4, p. 3-36, jun. 2007. Disponível em:

<[http://prisma.cetac.up.pt/A\\_mediacao\\_a\\_comunicacao\\_em\\_processo.pdf](http://prisma.cetac.up.pt/A_mediacao_a_comunicacao_em_processo.pdf)>.

Acesso em: 14 maio 2010.

DE MASI, Domenico; TOSCANI, Oliviero. **A felicidade**. Trad. Maria Margherita de Luca. São Paulo: Globo, 2011.

DELT CI: Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação. Universidade Federal do Espírito Santo; Universidade do Porto, 2008.

Disponível em: <<http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/index.htm>>. Acesso em: 10 ago. 2012.

DERTOUZOS, Michel L. **O que será: como o novo mundo da informação transformará nossas vidas**. Trad. Celso Nogueira. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

ECO, Umberto. De Biblioteca. **Metadata**, Rev. de Documentación y gestión del conocimiento. Disponível em: <http://comunitas.iespana.es/comunitas/presenta/presen.htm>. Acesso em: 8 mar. 2003.

ESCARPIT, Robert. **A revolução do livro**. Rio de Janeiro: FGV, INL, 1976.

ESPANCA, Florbela. **Eu não sou de ninguém**: poesia de Florbela Espanca. 2. ed. Coimbra: Alma Azul, 2004.

ESTRADA-CUZCANO, Alonso. La Biblioteca Pública: institución democrática al servicio de los ciudadanos. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 12, n. 2, 2002.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; FREIRE, Isa Maria. Ação de mediação para inclusão social de comunidades. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 16 n. 3, p. 76-95, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9921>. Acesso em: 8 jul. 2012.

FERNANDES, José Alberto Rio. Poder e poderes na Área Metropolitana do Porto. In: JORNADAS DE ESTUDO NORTE DE PORTUGAL, 3., 1996. **Actas...** Porto: Universidade do Porto, 1996.

FERNANDES, José Clodoaldo Machado Lopes. **Assentamentos precários e dispersão urbana**: o caso da Região Metropolitana de Belém. 2012. 110 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Meio Urbano) – Universidade da Amazônia, Belém, 2012. Disponível em: <http://www.unama.br/novoportal/ensino/mestrado/programas/desenvolvimento/attachments/article/131/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Mestrado%20-Jos%C3%A9%20Clodoaldo%20Fernandes%20-.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2012.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

FERREIRA, Helena Lucia Damasceno; LOBO, Marco Aurélio Arbage; FONSECA, Luciana Costa da. Expansão urbana em áreas insulares do município de Belém: o caso da Ilha do Mosqueiro. In: VASCONCELOS, Mário; ROCHA, Gilberto de Miranda; LADISLAU, Evandro (Org.). **O desafio político da sustentabilidade urbana**: gestão socioambiental de Belém. Belém: NUMA/UFPA, 2009. p. 223-238.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. **HighTech / HighTouch**: Serviço de referência e de mediação humana. Disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2010. Apresentado ao 8.º Congresso Nacional de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, Estoril, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 21, n. 3, p. 186-191, set/dez. 1992.

Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1277/911>>. Acesso em: 21 jan. 2013.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à Biblioteconomia**. Prefácio de Antonio Houaiss. São Paulo: Pioneira, 1992.

FRAGOSO, Graça Maria; BLATTMANN, Ursula. O zapear na informação. In: BLATTMANN, Ursula; FRAGOSO, Graça Maria (Org.). **O zapear a informação em bibliotecas e na Internet**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003. p. 13-26.

FREITAS, Lídia Silva de. A memória polêmica da noção de Sociedade da Informação e sua relação com a área de Informação. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 12, n. 2, 2002. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/147/141>> . Acesso em: 5 maio 2010.

FURTADO, José Afonso. **Os livros e as leituras**: novas ecologias da informação. Lisboa: Livros e leituras, 2000.

IBGE. **Contagem da População 2007**. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/contagem2007/contagem.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2012.

IBGE. Resolução n.º 6, de 3 de novembro de 2010. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 4 de novembro de 2010. Seção 1, p. 104. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/visualiza/index.jsp?data=04/11/2010&jornal=1&pagina=104&totalArquivos=192>>. Acesso em: 19 nov. 2012.

IFLA. **IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries**. 2011. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/digital-libraries/documents/ifla-unesco-digital-libraries-manifesto.pdf>>. Acesso em: 2 fev. 2013.

IFLA. **Os serviços da biblioteca pública**: directrizes da IFLA/ UNESCO (2001). Lisboa: Caminho, 2003.

IGOGO. Guia de Turismo e Lazer de Portugal. **Biblioteca Municipal da Maia**. 2012. Disponível em: <<http://www.igogo.pt/biblioteca-municipal-da-maia/>>. Acesso em: 2 maio 2011.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (Portugal). **Retrato da Área Metropolitana do Porto**. Porto: INE, 2004.

JACOB, Christian. Ler para escrever: navegações alexandrinas. In: BARATIN, Marc; JACOB, Christian (Coord.). **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no Ocidente. Trad. Marcela Mortara. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2000. p. 45-73.

JACOB, Christian. Prefácio. In: BARATIN, Marc; JACOB, Christian (Coord.). **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no Ocidente. Trad. Marcela Mortara. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2000. p. 9-17.

JARAMILLO, Orlanda. **Biblioteca pública, ciudadanía y educación social**. Buenos Aires: Alfagrama Edições, 2013.

JEVENOIS, Pablo de. **Biblioteca de Alexandria**: o enigma revelado. Lisboa: Ésquilo: Edições & Multimédia, 2009.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (Eds.). **IFLA public library service guidelines**. 2<sup>nd</sup> completely revised edition. Berlim; New York: De Gruyter Saur, 2010. Disponível em: <[http://books.google.pt/books?id=LSNYIAcV83QC&printsec=frontcover&dq=Public+Library+Service+Guidelines&hl=pt-PT&ei=gfmITK6MDM\\_54gb-pJDSBA&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCgQ6AEwAA#v=snippet&q=venue&f=false](http://books.google.pt/books?id=LSNYIAcV83QC&printsec=frontcover&dq=Public+Library+Service+Guidelines&hl=pt-PT&ei=gfmITK6MDM_54gb-pJDSBA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCgQ6AEwAA#v=snippet&q=venue&f=false)>. Acesso em: 17 dez. 2012.

KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (Org.). **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

LAMIZET, Bernard; SILEM, Ahmed. **Dictionnaire encyclopedique des sciences de l'information et de la communication**. Paris: Ellipses, 1997.

LASCOUX, Jean-Louis. **O que é mediação?** Associação Fórum-Mediação, 2006. Disponível em: <<http://www.forum-mediacao.net/module2display.asp?id=39&page=2>>. Acesso em: 3 set. 2012.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Trad. Maria Yêda Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos / Livros, 1996.

LEITÃO, Paulo Jorge; CALIXTO, José António. O catálogo 2.0 e os catálogos das bibliotecas públicas em Portugal. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa. **Actas...** Lisboa: BAD, 2012. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/322>>. Acesso em: 22 out. 2012.

LEMONS, Antônio Briquet de. **A Biblioteconomia também se faz com homens e livros?** 2008. Disponível em: <[www.ofaj.com.br](http://www.ofaj.com.br)>. Acesso em: 9 dez. 2010.

LIBRARY JOURNAL. **Ebook Usage in U.S. Public Libraries**: Third Annual Survey. Freading, 2012. Disponível em: <<http://www.library.arkansas.gov/PublicLibraryServices/Documents/Ebook-Usage-Report-Public.pdf>>. Acesso em: 14 jul. 2013.

LIMA, José Júlio Ferreira; CARDOSO, Ana Cláudia Duarte; HOLANDA, Ana Carolina Gomes. Impasses e desafios na gestão da Região Metropolitana de Belém. **Cadernos Metrópole**, São Paulo, n. 14, p. 103-126, 2005. Disponível



em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/metropole/article/view/8791/6513>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

LOZANO DÍAZ, Roser. **La biblioteca pública del siglo XXI**: atendiendo clientes, movilizandando personas. Gijón: Ed. Trea, 2006.

MACIEL FILHO, Adalberto Rego *et al.* Capital social e bibliotecas públicas: estudos empíricos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 73-88, maio./ago. 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1043/887>>. Acesso em: 17 dez. 2012.

MAIA. Câmara Municipal. Portal da Cultura. **Biblioteca Municipal da Maia**. Disponível em: <<http://cultura.maiadigital.pt/biblioteca>>. Acesso em: 2 maio 2011.

MANGUEL, Alberto. **A biblioteca à noite**. Trad. Samuel Titan Jr. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviço de referência virtual. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/181/160>>. Acesso em: 17 dez. 2012.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a09v30n1.pdf>>. Acesso em: 24 jan. 2013.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. 6. ed. Trad. Ronald Polito e Sérgio Alcides. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2009.

MARTÍN-BARBERO, Jesús; BARCELOS, Claudia. Comunicação e mediações culturais [Entrevista]. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 151-163, jan./jun. 2000. Disponível em: <<http://www.users.rdc.puc-rio.br/imago/site/recepcao/textos/martin-barbero.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2012.

MARTÍNEZ, Lucila. **Colômbia, o país das bibliotecas**, [200-?]. Disponível em: <[http://www.criancascriativas.com.br/bliblo\\_artigo.pdf](http://www.criancascriativas.com.br/bliblo_artigo.pdf)>. Acesso em: 11 dez. 2012.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: História do livro, da imprensa e da biblioteca. 2. ed. rev. atual. São Paulo: Ática, 1996. (Série Temas, 49).

MATOSINHOS. Câmara Municipal. Disponível em: <http://www.cm-matosinhos.pt/pages/689>. Acesso em: 10 set. 2011.

MELO, Eduardo. Nos EUA, 76% das bibliotecas emprestam ebooks. **Revolução eBook**, 17 abr. 2013. Disponível em: <http://revolucaoebook.com.br/nos-eua-76-das-bibliotecas-emprestam-ebooks/>. Acesso em: 14 jul. 2013.

MITSCHEIN, Thomas Adalbert; CHAVES, Jadson Fernandes; MIRANDA, Henrique Rodrigues. **Crescimento, pobreza e violência em Belém**. 2. ed. Belém: NUMA/POEMA, 2006. (Série NUMA/POEMA).

MITSCHEIN, Thomas Adalbert; DIAS, Claudionor Lima; CHAVES, Jadson Fernandes. Sobre a Belém do Pará da exclusão social: será que há caminhos de saída desta armadilha? In: VASCONCELLOS, Mário; ROCHA, Gilberto de Miranda; LADISLAU, Evandro (Org.). **O desafio político da sustentabilidade urbana**. Belém: NUMA, 2009. p. 79-99.

MODESTO, Fernando. **A cara da biblioteca na próxima geração do OPAC**. 2010. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br>. Acesso em 21 jul. 2011.

MODESTO, Fernando. **Internet móvel para bibliotecas sem rodinhas nas estantes de seus produtos e serviços**. 2011. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br>. Acesso em 21 jul. 2011.

MORAES, Rubens Borba de. **O problema das bibliotecas brasileiras**. 2. ed. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1983.

MOURA, Maria José *et al.* **Leitura pública: rede de bibliotecas municipais**. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, 1986.

MOURA, Maria José *et al.* **Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal**. Lisboa: Ministério da Cultura, 1996.

MOURA, Rosa *et al.* **A realidade das áreas metropolitanas e seus desafios na federação brasileira**: diagnóstico socioeconômico e da estrutura de gestão. Brasília, DF, 2004. Disponível em: [http://www.observatoriodasmetropoles.ufrj.br/download/rms\\_brasil.pdf](http://www.observatoriodasmetropoles.ufrj.br/download/rms_brasil.pdf). Acesso em: 22 dez. 2012.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. Trad. Sérgio Tellaroli. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

NUNES, Henrique Barreto. **Da biblioteca ao leitor**: estudos sobre a leitura pública em Portugal. Braga: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1996.

NUNES, Manuela Barreto. Bibliotecas Públicas, leitura e inclusão social. In: LOPES, João Teixeira (Org.). **Práticas de dinamização da leitura**. Porto: Sete Pés, Projectos Artísticos e Culturais, 2007.

NUNES, Manuela Barreto. Do lugar físico ao sítio virtual: o fio de Ariadne das bibliotecas públicas no labirinto da web. In: ACTAS do Colóquio do Documento à Informação: homenagem ao Prof. Doutor José Marques. Porto: Faculdade de Letras, 2004.

NUSS, Jeannie. **Bibliotecas que *twittam***. Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/link/bibliotecas-que-twittam/>>. Acesso em: 8 out. 2010.

OLINTO, Gilda. Bibliotecas Públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. **InCID: R.Ci.Inf e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, 2010.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **A ONU e os assentamentos humanos**, 2011. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-os-assentamentos-humanos/print/>>. Acesso em: 12 dez. 2012.

PALLARES-BURKE, Maria Lúcia Garcia. Entrevista com Zigmunt Bauman. **Tempo Social**, São Paulo, v. 16, n. 1, jun. 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-20702004000100015&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-20702004000100015&script=sci_arttext)>. Acesso em: 6 ago. 2011.

PARÁ. **Lei Complementar n.º 027, de 19 de outubro de 1995**. Institui a Região Metropolitana de Belém e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.alepa.pa.gov.br/alepa/arquivos/bleis/leis213371.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2012.

PARÁ. Lei Complementar n.º 072, de 20 de abril de 2010. Altera a Lei Complementar n.º 027, de 19 de outubro de 1995. **Diário Oficial do Estado do Pará**, Belém, 30 de abril de 2010. Caderno 4, p. 9. Disponível em: <<http://www.ioe.pa.gov.br/diarios/2010/04/30.04.caderno.04.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2012.

PARÁ. Lei Complementar n.º 076, de 28 de dezembro de 2011. Altera a Lei Complementar n.º 027/1995 e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado do Pará**, Belém, 29 de dezembro de 2011. Caderno 2, p. 8. Disponível em: <<http://www.ioe.pa.gov.br/diarios/2011/12/29.12.caderno.02.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2012.

PARÁ. Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social. **Pro Paz**. Belém, 2013. Disponível em: <<http://www.segup.pa.gov.br/?q=node/101>>. Acesso em: 7 jan. 2013.

PARKER, Stephen. Bibliotecas públicas em Portugal: resultados de um levantamento realizado durante 1982 e 1983. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 14, n. 1, p. 71-83, 1986.

PASSERINO, Liliana Maria; MONTARDO, Sandra Portella. Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para pessoas com necessidades especiais. **E-Compós: Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, v. 8, abr. 2007. Disponível

em: <<http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/144/145>>. Acesso em: 21 jan. 2013.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 69-82, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/836/1587>>. Acesso em: 12 jun. 2012.

PINHEIRO, Alessandro Maia; ÁLVARO, Maria Angela Gemaque. Informalidade na Região Metropolitana de Belém: um retrato por gênero. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS POPULACIONAIS, 14., 2006, Caxambú. [**Anais...**] Campinas: ABEP, 2006. Disponível em: <[http://www.abep.nepo.unicamp.br/encontro2006/docspdf/ABEP2006\\_308.pdf](http://www.abep.nepo.unicamp.br/encontro2006/docspdf/ABEP2006_308.pdf)>. Acesso em: 12 jun. 2012.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **A Ciência da Informação entre sombra e luz**: domínio epistemológico e campo interdisciplinar. Rio de Janeiro: UFRJ / ECO, 1997. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura). Orientador: Gilda Braga.

PINHEIRO, Ricardo Queiróz. **Biblioteca Pública**: teimosia ou prioridade? 2011. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo\\_print.php?cod=582](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo_print.php?cod=582)>. Acesso em: 20 fev. 2011.

PINHEIRO, Ricardo Queiróz. **Leitores e Puffs**. 2010. Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=524](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=524)>. Acesso em: 8 out. 2010.

PORTO. Câmara Municipal. Disponível em: <http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/cultura/bibliotecas/bibliotecamunicipalalmeidagarrett/Paginas/bibliotecamunicipalalmeidagarrett.aspx>. Acesso em: 3 set. 2011.

PORTO. Câmara Municipal. **Oportunity to discover**. Disponível em: <<http://visitporto.travel/Visitar/Paginas/Descobrir/DetalhesPOI.aspx?POI=1813&AreaType=3&Area=39>> Acesso em: 26 ago. 2011.

PORTUGAL. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. **Manifestos e declarações de princípios**. [2012?]. Disponível em: <<http://rcbp.dglb.pt/pt/servprof/documentacao/paginas/manifestos.aspx>>. Acesso em: 2 fev. 2013.

PORTUGAL. Lei n.º 44/91 de agosto. Áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto. **Diário da República**, 2 ago. 1991. Disponível em: <<http://dre.pt/pdfgratis/1991/08/176A00.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2013.

PORTUGAL. Lei n.º 46/2008 de 27 de agosto. Estabelece o regime jurídico das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto. **Diário da República**, 27 ago. 2008.

Disponível em: <[http://www.amp.pt/fotos/gca/lei\\_46\\_2008\\_1222246488.pdf](http://www.amp.pt/fotos/gca/lei_46_2008_1222246488.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2013.

PORTUGAL. Lei n.º 10/2003 de 13 de maio. Estabelece o regime de criação, o quadro de atribuições e competências das áreas metropolitanas e o funcionamento dos seus órgãos. **Diário da República**, 13 maio 2003. Disponível em: <[http://www.amp.pt/fotos/editor2/lei\\_10\\_de\\_2003.pdf](http://www.amp.pt/fotos/editor2/lei_10_de_2003.pdf)>. Acesso em: 12 jan. 2013.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Trad. Tarcísio Zandonade. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2009.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. 2. ed. Bombay: Asia Publishing, 1961.

RIBEIRO, Fernanda. **Gestão da informação/preservação da memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário?** Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2005. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo8861.PDF>>. Acesso: 26 out. 2010.

RIBEIRO, Fernanda. **O papel mediador da Ciência da Informação na construção da sociedade em rede**. [João Pessoa]: Ideia, 2009. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/26612>>. Acesso em: 26 ago. 2012.

RIBEIRO, Marcelle. No meio da violência, um oásis de livros. **O Globo**, 1 dez. 2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/blogs/prosa/posts/2012/12/01/no-meio-da-violencia-um-oasis-de-livros-477201.asp>>. Acesso em: 2 fev. 2013.

SAGAN, Carl. **Cosmos**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília; Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1996.

SANTAELLA, Lucia. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. 2. ed. São Paulo: Paulus, 2011. (Comunicação).

SARACEVIC, Tefko. **Information Science: origin, evolution and relations**. Pré-print, 1991.

SENIÉ- DEMEURISSE, Josiane; FABRE, Isabelle; GARDIÈS, Cécile. Organização do saber e mediação documental: do tratamento de periódicos de história a sua utilização em bibliotecas universitárias na França. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, número especial, p. 133-148, 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/925>>. Acesso em: 1 set. 2012.

SEOANE GARCIA, Catuxa. La Biblioteca 2.0: de la biblioteca expositiva a la biblioteca interactiva. In: CALIXTO, António (Ed.). **Bibliotecas para a vida II: Bibliotecas e leitura**. Lisboa: Ed. Colibri; Évora: CIDEHUS/EU, Biblioteca

Pública de Évora, 2010. p. 399-413. (Conferência Internacional Bibliotecas para a vida: Bibliotecas e Leitura, 2, Évora, 2009).

SILVA, Armando Malheiro da. O impacto do uso generalizado das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) no conceito de documento: ensaio analítico-crítico (I). **Prisma.com**, n. 16, 2011. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/1319/pdf>>. Acesso em: 1 jun. 2013.

SILVA, Armando Malheiro da. O impacto do uso generalizado das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) no conceito de documento: ensaio analítico-crítico (II). **Prisma.com**, n. 18, 2012. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2229>>. Acesso em: 1 jun. 2013.

SILVA, Armando Malheiro da. **A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico**. Porto: Edições Afrontamento, 2006. (Comunicação, Artes, Informação, 1).

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, n. 9, 2010. Disponível em: <[http://prisma.cetac.up.pt/Prisma.Com\\_n9-Mediacao\\_e\\_mediadores\\_em\\_Ciencia\\_da\\_Informacao.pdf](http://prisma.cetac.up.pt/Prisma.Com_n9-Mediacao_e_mediadores_em_Ciencia_da_Informacao.pdf)>. Acesso em: 22 abr. 2010.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Recursos de informação: serviços de utilizadores**. Lisboa: Universidade Aberta, 2010. 133 p. (Temas Universitários, 12).

SILVANA Meirelles, coordenadora do Programa Mais Cultura, fala sobre a primeira Biblioteca Parque do Brasil. **Na Mídia**, Brasília, DF, 7 abr. 2010. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/2010/04/07/silvana-meirelles-coordenadora-do-programa-mais-cultura-fala-sobre-a-primeira-biblioteca-parque-do-brasil/>>. Acesso em: 14 jun. 2012.

SISTEMA FIRJAN. **IFDM: Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.firjan.org.br/ifdm/>>. Acesso em: 2 dez. 2012.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

SUAIDEN, Emir José. El impacto social de las bibliotecas públicas. **Anales de Documentación**, n. 5, p. 333-344, 2002.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir. Planejamento estratégico de bibliotecas públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas. **R. Bibliotecon.**, Brasília, DF, v. 19, n. 2, jul./dez. 1995.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Inf. & Soc.**: Est., João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/2645/3418>>. Acesso em: 1 out. 2012.

TEXAS terá a primeira biblioteca sem livros físicos: instituição emprestará apenas e-books. 2013. Disponível em: <[http://olhardigital.uol.com.br/jovem/digital\\_news/noticias/texas-tera-a-primeira-biblioteca-sem-livros-fisicos](http://olhardigital.uol.com.br/jovem/digital_news/noticias/texas-tera-a-primeira-biblioteca-sem-livros-fisicos)>. Acesso em: 15 jan. 2013.

UNESCO. Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas. **IFLA. Journal**. v. 21, n. 1, 1995. p. 66-67. Traduzido pela equipe da Fundação Biblioteca Nacional. Disponível em: <<http://www.uberaba.mg.gov.br/portal/conteudo,987>>. Acesso em: 22 set. 2009.

USHERWOOD, Bob. **A biblioteca pública como conhecimento público**. Lisboa: Caminho, 1999.

VALENTIM, Marta L. P. Assumindo um novo paradigma na Biblioteconomia. **Inf.&Inf.**, Londrina, v. 0, n. 0, p. 2-6, jul./dez. 1995. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=15837>>. Acesso em: 7 jan. 2013.

VENTURA, João J. B. **Bibliotecas e esfera pública**. Oeiras: Celta, Ed., 2002.

VENTURA, Mauro. Duas águas e a conta com Geraldo Prado. **Revista O Globo**, Rio de Janeiro, 25 nov. 2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/rio/duas-aguas-a-counta-com-geraldo-prado-6817065>>. Acesso em: 4 dez. 2012.

VILA NOVA DE GAIA. Câmara Municipal. Disponível em: <[HTTP://WWW.cm-gaia.pt/gaia/portal/user/anon/page/CMG0000.psml?categoryOID=F182808080D480GC&contentid=8982809280CO&nl=pt](http://WWW.cm-gaia.pt/gaia/portal/user/anon/page/CMG0000.psml?categoryOID=F182808080D480GC&contentid=8982809280CO&nl=pt)>. Acesso em: 13 nov. 2011.

VILARINHO, Fernando. **[Fachada do Edifício da Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova de Gaia]**. Disponível em: <<http://bibliotecas.wetpaint.com/page/Biblioteca+P%C3%BAblica+Municipal+de+Vila+Nova+de+Gaia>>. Acesso em: 13 set. 2011.

WERSIG, G. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.

WERSIG, G., NEVELLING, U. The phenomena of interest to Information Science. **The Information Scientist**, v. 9, n. 4, p. 134, Dec. 1975.

## Anexo A – Entrevista com o gestor

1 Que atividades a biblioteca desenvolve para exercer a mediação?



2 O que favorece a mediação?

3 Quais as dificuldades?

4 Os relatórios, estatísticas e demais informações do trabalho da biblioteca podem ser consultados para o desenvolvimento desta pesquisa?

## Anexo B – Entrevista com o mediador

### 1 IDENTIFICAÇÃO

Nome da biblioteca em que trabalha:

Setor de trabalho na Biblioteca:

Gênero: ☐ masculino ☐ feminino

Faixa etária: ☐ até 20 ☐ 21-30 ☐ 31-40  
☐ 41-50 ☐ 51 em diante

Formação:

Possui título de:

- ☐ Ensino médio
- ☐ Licenciatura/Graduação
- ☐ Especialização
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado

Possui licenciatura/graduação em Biblioteconomia:

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ outra, qual?

Tempo de serviço na área:

- ☐ 0 – 5 anos
- ☐ 6 – 10 anos
- ☐ 11 -15 anos
- ☐ 16 – 20 anos
- ☐ 21 – 25 anos
- ☐ 26 em diante

2 MEDIAÇÃO

O termo mediação parece não ser muito conhecido na área, embora a mediação seja uma prática exercida na Biblioteconomia, quando o Bibliotecário é um intermediário entre a informação e o usuário.

Que atividades são realizadas para exercer a mediação?

Quais as dificuldades na mediação?

Você faz uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na mediação? Quais? Como? Se não faz, por quê?

Você recebe sugestões de seus usuários para melhorias nos serviços e as atende?

Leitura de breve texto *Bibliotecas que twittam* (Anexo C) e possibilidade da utilização em sua biblioteca. Comente:

## BIBLIOTECAS QUE *TWITTAM*

[07/10/2010]

(texto disponível até 20/10/2010)

Jeannie Nuss

Tweets, SMS e aplicativos para celular são as armas das bibliotecas norte-americanas para cativar pessoas que torcem o nariz para fichas de papel. E parece que a tática está funcionando. Desde que começaram a se moldar à geração iPod, essas instituições, em geral associadas ao silêncio, já viram milhares de pessoas baixarem músicas gratuitamente de seus sites. Isso sem falar nas longas filas que se formam para emprestar e-readers. Assim, aos poucos, as bibliotecas se afastam da lista de coisas que podem ser eliminadas pelos desdobramentos da internet.

“As pessoas têm uma imagem antiquada de bibliotecas, de um lugar que não tem nada além de livros e microfichas”, diz Hiller Goodspeed, designer de 22 anos que mora em Orlando, na Flórida, e usa o aplicativo da biblioteca de Orange County para descobrir filmes estrangeiros. Dados do Instituto de Serviços de Museus e Bibliotecas dos EUA mostram que as visitas e a circulação em bibliotecas cresceu 20% entre 1998 e 2008.

De lá para cá, segundo especialistas, a tecnologia continuou a estimular o aumento da frequência, da circulação e do uso desses espaços. “A tecnologia também está trazendo de volta à biblioteca pessoas que em algum momento deixaram de achar que esse lugar era relevante para elas”, diz Chris Tonjes, diretor de tecnologia da informação da biblioteca pública de Washington.

Bibliotecas públicas têm fornecido acesso gratuito à internet e emprestado filmes e músicas já há anos. Nos EUA, elas têm adotado rapidamente as novas mídias desde o surgimento do VHS e do vinil. Agora, a esfera digital está se expandindo: 82% das mais de 16 mil bibliotecas públicas norte-americanas têm Wi-Fi – quatro anos atrás, apenas 37% ofereciam acesso gratuito à internet sem fio, segundo a Associação Americana de Bibliotecas.

Desde a crise econômica, que afetou o país no fim de 2007, as pessoas passaram a procurar cada vez mais as bibliotecas para acessar a internet e testar novos equipamentos digitais.

Em Princeton, New Jersey, 44 pessoas estão na fila para emprestar Kindles. Roya Karimian, 32, lê as primeiras páginas de um livro no leitor da Amazon, depois de dois meses de espera. “Eu já li esse livro, mas queria saber como é a experiência de uso do Kindle”, afirma.

**Aplicativo.** Um crescente número de bibliotecas está criando aplicativos ou versões de seus sites para smartphones, diz Jason Griffey, autor do livro *Mobile Technology and Libraries* (Tecnologia Móvel e Bibliotecas). Ninguém aponta o número exato, mas uma pesquisa entre os aplicativos da App Store da Apple mostra opções de mais de uma dúzia de instituições do tipo.

A biblioteca pública de Grandview Heights, em Columbus, Ohio, gastou US\$ 4.500 (um terço do que já investiu comprando CDs) para permitir que seus usuários baixem todo seu acervo de músicas por meio de um serviço chamado Freegal.

Redes sociais para leitores também estão pipocando. Jennifer Reeder, 35 anos, monitora seu ritmo de leitura por meio do Goodreads.com: neste ano, até agora, foram 12.431 páginas, a maior parte delas de livros emprestados em bibliotecas. “Quando eu era criança, as bibliotecas eram apenas um lugar para ir fazer a lição de casa”, diz. Agora, ela empresta audiolivros direto no iPod de seus filhos e alimenta sua lista de músicas no iTunes fazendo downloads gratuitos em sites de bibliotecas.

**Estrutura.** Até a sobriedade arquitetônica dos prédios tijolinhos está mudando. Frequentados por jovens plugados a fones de ouvido, as áreas de estudo ganham ares de café, enquanto os frequentadores em busca de silêncio acabam relegados a alguns poucos cantos menos movimentados. As estações de empréstimo lembram caixas de supermercado, com livros e DVDs sendo passados pelos leitores de códigos de barra no lugar das compras da família. As bibliotecas estão desenhando novas alas que focam o uso híbrido de tecnologias, dedicando cada vez mais espaço a laboratórios de computação e salas de reunião.

A biblioteca central de Seattle tem cerca de 400 computadores públicos, alguns deles instalados em plena cafeteria. No prédio antigo, eram apenas 75

computadores disponíveis. O novo prédio foi inaugurado em 2008 e está mais próximo do museu Guggenheim Bilbao, de Frank Gehry, do que dos imponentes prédios de tijolos que costumam ser associados a bibliotecas.

“A função tradicional da biblioteca, de ser um lugar a que as pessoas vão em busca de informação e aprendizado ou para se perder entre livros, continua”, afirma Tonjes, da biblioteca pública de Washington. “Só que agora isso não está mais limitado ao espaço físico da instituição”.

(Divulgado por Livia Abidias. Enviado para "bibliotecários" em 04/10/2010)

Disponível em: <[www.ofaj.com.br](http://www.ofaj.com.br)>. Acesso em: 8 out. 2010.